



**März**

## WELTVERBRAUCHERTAG

Die Beratungsstellen stellten ein Warnschild auf, damit Finanzierungsangebote nicht in leeren Geldbörsen enden.



**November**

## ABFALLVERMEIDUNG

»Clever verpacken« – auch für die Jüngsten wurde diese Botschaft zur »Woche der Abfallvermeidung« nett verpackt.



**Juli**

## BERATUNGSALLTAG

Rätselhafte Werbebriefe entlarvten die Beratungskräfte als Aufforderung zum ungewollten Telefonanbieterwechsel.



**August**

## MOBIL & DIGITAL

Im Kreis Kleve startete ein passgenaues Angebot für Verbraucherberatung in ländlichen Regionen.



**September**

## JOURNALISTENPREIS

Engagierter Verbraucherjournalismus: Die Ausgezeichneten präsentierten stolz ihre Trophäen.



**Februar**

## ENERGIEKRISE

Interaktive Tools lotsten durch das Dickicht von Hilfspaketen, um von den Entlastungen zu profitieren.

**verbraucherzentrale**

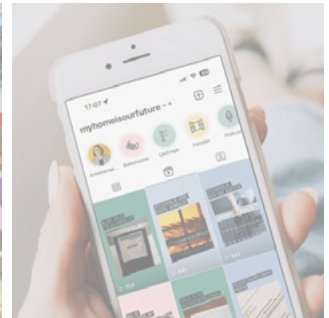
*Nordrhein-Westfalen*

# JAHRESBERICHT 2023





# DAS JAHR 2023





### DAS JAHR 2023 – IM INTERVIEW

#### Welche Themen prägten Ihre Arbeit?

Erneut waren Verbraucherprobleme in der Energiekrise der Dauerbrenner. Fragen zu Abrechnungen, Preisbremsen und Entlastungspaketen sowie zu rechtlichen Fallstricken in Energielieferverträgen gehörten erneut zu den Topthemen. Unser besonderes Augenmerk lag darauf, mögliche Zugangshürden etwa zum Stärkungspakt NRW abzubauen und so drohende Überschuldung, Energiesperren oder den Verlust der Wohnung abzuwenden. Die hitzige Diskussion um den Entwurf des »Heizungsgesetzes« der Bundesregierung sorgte zudem für große Verunsicherung. Und die Lebensmittelpreise als Haupttreiber der Inflation rissen Löcher in die Haushaltskassen. Weil sich der Preisanstieg oft nicht mit höheren Produktionskosten erklären ließ, haben wir die Einrichtung einer unabhängigen Preisbeobachtungsstelle gefordert, um mögliche Mitnahmeeffekte und versteckte Preiserhöhungen von Händlern und Herstellern aufzudecken.

Und natürlich: Wie kann die Energiewende gelingen? – Von der Videoberatung Energie über unsere Informationskampagne zu Steckersolar-Geräten bis hin zum neuen Projekt »Energiefit – auf dem Land« haben wir ein Paket geschnürt, um bei Entscheidungen für erneuerbare Energien zu beraten und zu unterstützen.

#### Wo war Ihr Einsatz besonders gefordert?

Da sind sicher die Missstände bei der Postbank zu nennen. Gesperrte Konten, nicht ausgeführte Lastschriften, verzögerte Auszahlungen bei Baufinanzierungen: Hierzu gab es im

Gemeinsam durch die Krise – das war auch im Jahr 2023 die Überschrift bei unserem Einsatz für die Menschen in NRW.

**Wolfgang Schuldzinski**  
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

Jahr 2023 eine Flut an Anfragen. Die massiven Probleme hatten zur Folge, dass teilweise über Wochen kein Zugriff mehr auf Konten möglich war. Besonders betroffen: Verschuldete Menschen, die mit ihrem Pfändungsschutzkonto sicherstellen, dass unpfändbares Guthaben für die notwendigsten Ausgaben zur Verfügung steht und die nun ohne Geld dastanden. Die systematische Beobachtung und Erfassung der Fälle in unseren Beratungsstellen war Grundlage, um im August dann Aufsichtsbeschwerde bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) einzulegen. Diese hat kurz darauf einen Sonderbeauftragten eingesetzt. Betroffene haben wir bei der Auszahlung ihrer Kontoguthaben und der Durchsetzung von Schadenersatz unterstützt.

Als Versicherer den Rentenfaktor in privaten und staatlich geförderten Rentenversicherungsverträgen unzulässig absenkten, haben wir rechtliche Schritte eingeleitet mit dem Ziel, Rentenkürzungen für Tausende von Riester- und Lebensversicherungsnehmern rückgängig zu machen.

#### Was steht aktuell im Fokus?

Das Stichwort »Digitalisierung« ist quasi Leitmotiv für unsere inhaltliche wie strukturelle Arbeit. So haben wir zum Weltverbrauchertag im März 2024 Verbraucherprobleme rund um den Ausbau des Glasfasernetzes thematisiert. Im Bereich Verbraucherrecht liegt unser Fokus auf digitalem Datenschutz. Wichtig sind auch die Anstöße für mehr digitale Teilhabe älterer Menschen, die unser Förderverein gegeben hat.

Als Organisation stellen wir uns mit der Digitalisierung vieler Arbeits- und Abrechnungssysteme zukunftsfähig auf. In unser neues Domizil werden wir im Herbst somit weitgehend ohne Papier und Akten umziehen – gute Voraussetzungen für mobiles Arbeiten und ein neues Raumkonzept.

Nicht zuletzt gehen wir mit dem Projekt »Verbraucherberatung mobil & digital« in Höxter und im Kreis Kleve neue Wege, um für Ratsuchende in ländlichen Räumen da zu sein.





**DAS JAHR 2023 IM INTERVIEW** 2

**AUS DEN BERATUNGSSTELLEN**

- Themen-Highlights im Überblick 6
- Vor Ort verankert 8

**DIGITALES & MEDIEN**

- Verfahren gegen Vodafone, Sky und Telekom: Versäumnisse bei Verbraucherinformation 10

**DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT**

- Markt-Check zur Passwortsicherheit 12
- BSI-Kooperation 13

**RECHT AUF REISEN**

- Umbuchungsrechte bei annullierten Flügen 14

**FINANZMARKT – GELD UND KREDIT**

- Gekürzte Rentenversicherungsverträge 16
- Null-Prozent-Finanzierung 17
- Postbank: Finanzaufsicht eingeschaltet 18
- Restschuldbefreiung 19

**ENERGIE**

- Hilfen in der Energiekrise 20
- Energiearmut 21
- Energiewende »Steck die Sonne ein!« 22
- Projekt »Energiefit – auf dem Land« 24

**MOBILITÄT**

- Deutschlandticket 26

**GESUNDHEIT UND PFLEGE**

- Pflegewegweiser NRW 15
- Digitaler Health-Style-Markt 28

**ESSEN UND TRINKEN**

- Lebensmittelpreise 30
- Gemeinschaftsverpflegung 33
- Nahrungsergänzungsmittel 34

**MEHRWEG**

- Gemeinsam für mehr Mehrweg 36

**MEHRWERTREVIER**

- Neues Projekt im Rheinischen Revier 38

**NACHHALTIGKEIT**

- Unabhängige Textilsiegel kaum zu finden 40
- Einwegplastikverbot mit Schlupfloch 41

**BILDUNG UND FORSCHUNG**

- Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen 42
- Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW 44

**ÜBER UNS**

- Förderverein 46
- Gremien und Organe 48
- Ehrenamt 50
- Journalistenpreis 51
- Neues Domizil 52
- Karriere 54

**ZAHLEN – DATEN – FAKTEN** 55  
**IMPRESSUM** 64

# DIE VERBRAUCHERZENTRALE NRW 2023 IN ZAHLEN

**781**

MITARBEITENDE  
AUF 660 STELLEN

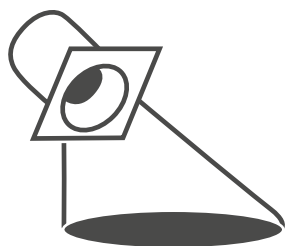


**188.409**

TEILNEHMENDE BEI  
VERANSTALTUNGEN

**1.110**

DIGITALE  
VERANSTALTUNGEN



**35** PROJEKTE

**27**

MITGLIEDSVERBÄNDE  
UND 3 ÖRTLICHE  
ZUSAMMENSCHLÜSSE

**29,29**  
**Mio.**

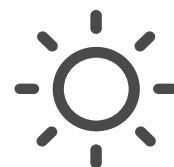
EURO  
INSTITUTIONELLE  
FÖRDERUNG



RUND

**2.670**

VIDEOBERATUNGEN  
ENERGIE





2.172

AUFTRITTE IN HÖRFUNK  
UND FERNSEHEN



371.201

VERBRAUCHERANLIEGEN  
BEWEGT



100

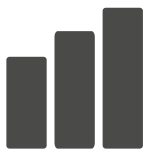
ABMAHN- UND  
KLAGEVERFAHREN



55.280.705\*

INTERNETBESUCHE

VERKAUFTE RATGEBER

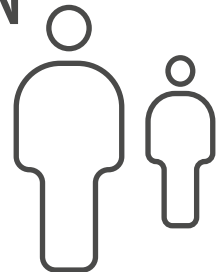


77.093

FÖRDERVEREIN  
MIT ÜBER

200

MITGLIEDERN



FAKESHOP-FINDER MIT

1.557.417

BESUCHEN



\* Darin enthalten sind 49.935.048 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit anderen Verbraucherzentralen betreibt. Aufgrund technischer Schwierigkeiten des von uns genutzten Analysesystems sind die enthaltenen Werte für die Monate Juli bis Dezember rechnerisch korrigiert.

# HIGHLIGHTS AUS DEN BERATUNGSSTELLEN



## BEI ANRUF: VERTRAG

Werbeanrufe ohne vorherige Einwilligung sind gesetzlich verboten. Doch zeigen die Beschwerden in den Beratungsstellen, dass Überrumpelungsversuche am Telefon damit keineswegs verhindert werden: Ratsuchende beklagten weiterhin, dass sie von »Cold Calls« überrascht und ihnen dabei ungewollte Verträge untergeschoben wurden. Mit der Aktion »Bei Anruf: Vertrag« haben die Beratungskräfte – vielerorts gemeinsam mit den örtlichen Polizeidienststellen – rechtswidrige Maschen in den Blick genommen und informiert, wie dem Telefonmarketing von Energieversorgern, Banken, Versicherungen, Zeitschriftenverlagen oder Telefon- und Internetanbietern ein Riegel vorgeschoben wird. Auf dem Aktionszettel standen aber auch Tipps, um bei einem überraschenden Anruf nicht ungewollt personenbezogene Daten weiterzugeben oder durch eine Antwort mit »Ja« den Weg für eine konstruierte Vertragszustimmung zu ebnen.

## WELTVERBRAUCHERTAG

»Vorsicht Kreditfallen!« – unter diesem Motto hatten die Beratungsstellen zum Weltverbrauchertag am 15. März ein Warnschild vor tückischen Finanzierungsangeboten aufgestellt. Weil angesichts von hoher Inflation und steigenden Energiepreisen in vielen Haushalten das Budget knapp war, grassierten Versprechen wie »Kredite ohne Schufa« oder »unbürokratischer Sofortkredit« als vermeintliche Lösung für finanzielle Engpässe. Doch Kleinkredite, die niedrige Geldsummen schnell verfügbar machen sollen, können nicht nur mit Zinssätzen von bis zu 15 Prozent, sondern durch Zusatzleistungen – etwa für die Auszahlung innerhalb von 24 Stunden – sehr teuer werden. Tückisch auch Angebote, die als »Finanzsanierung« firmieren: Statt der erhofften Kreditauszahlung werden hier für meist gehaltlose Leistungen nur hohe Kosten in Rechnung gestellt. Die Beratungsstellen haben mit Informationen zu Kreditfallen Entscheidungshilfen gegeben. Und Menschen in finanziell kritischen Lagen beim Ausstieg aus Verträgen mit Fallstricken unterstützt.







## 1N TELECOM: RÄTSELHAFTE WERBEBRIEFE

Ein Werbebrief des Telekommunikationsunternehmens 1N Telecom GmbH sorgte bei den Empfängern nicht nur angesichts der rätselhaften Herkunft der verwendeten persönlichen Daten für Irritation. Wegen der ähnlich klingenden Firmierung des Düsseldorfer Anbieters hatten viele die Offerte wohl für ein Angebot zum Tarifwechsel ihres Vertragspartners Deutsche Telekom gehalten. Weil sie davon ausgegangen waren, dass es sich bloß um einen Tarifwechsel bei ihrem bisherigen Anbieter handelte, hatten sie auch den Portierungsauftrag zu 1N unterschrieben. Nachdem dann der versehentliche Wechsel vollzogen war, suchten sie Rat, um aus dem ungewollten Vertrag wieder auszuweichen. Besonders misslich: Die Deutsche Telekom hatte Telefonnummern nicht freigegeben, wenn die Kundschaft zu 1N wechselte und diese mitnehmen wollte. Nach einer Entscheidung des Oberlandesgerichts Düsseldorf musste die Deutsche Telekom die Telefonnummern dann jedoch freigeben – die Frage, ob die 1N Telecom GmbH mit ihren Werbebriefen gegen das Wettbewerbsrecht verstoßen hatte, hat das Gericht bislang noch nicht beantwortet. Die Beratungsstellen informierten über Widerrufsmöglichkeiten und Zahlungspflichten.

## BUY NOW – PAY LATER?

Kaufen, ohne direkt bezahlen zu müssen. Mit diesem Versprechen locken Onlineshops, auch geringere Rechnungsbeträge als bislang üblich in Raten aufteilen zu können. Dazu ist dann nicht einmal ein aufwendiger Kreditantrag

nötig. Mit ein paar Klicks ist der Kauf abgeschlossen und das Geld wird automatisch in Raten eingezogen. Die bekannte Idee der Teilzahlung mit digitalem Turbo – und einfach wie der Bestellvorgang. Doch schnell und sorglos bedeutet häufig: Teuer und mit unerwarteten Kosten. Zudem verleitete dieses Rechnungsmodell nicht selten dazu, dass mehr gekauft wurde als das Budget hergab. In den Beratungsstellen wurde nicht nur Rat gesucht, um bei den Finanzen wieder klar zu sehen. Sondern es waren auch Informationen gefragt, auf welche Tücken bei »Buy now – pay later« zu achten ist.

## ELEKTROGERÄTE-RÜCKGABE: RARE HINWEISE

Ausrangierte Elektrogeräte wie kaputte Fernbedienungen, Wecker oder Föhne müssen große Supermärkte, Discounter und Drogerien seit dem 1. Juli 2022 kostenlos zurücknehmen. Was eine Kantenlänge bis zu 25 Zentimeter misst, soll damit gleich beim täglichen Einkauf den Weg zu einer umweltgerechten Entsorgung finden. Doch deutlich sichtbare Hinweise, wie und wo Geräte im Laden abgegeben werden können, waren auch ein Jahr nach Inkrafttreten der gesetzlichen Vorgaben nur selten vorhanden. Dies ergab ein Marktcheck der Verbraucherzentrale in 138 Geschäften in 15 Städten. Neben der Forderung nach einer kundenfreundlicheren Umsetzung im Handel zeigten die Umweltberatungskräfte auch in Ausstellungen, wie die sachgerechte Elektrogeräte-Entsorgung klappt.





# VOR ORT VERANKERT

Im Kreis Kleve »mobil & digital« unterwegs

Über 370.000 Verbraucheranliegen bewegt

Ausbau in fünf Städten

## Start mit neuem Konzept

Mit der »Verbraucherberatung mobil & digital« im Kreis Kleve ging im August das zweite Modellprojekt der Verbraucherzentrale NRW für ein passgenaues Angebot in einem ländlich geprägten Umfeld an den Start. Gemeinsam mit Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen (1.v.r.) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski (2.v.l.) begrüßten Landrat Christoph Gerwers (3.v.r.) und Rainer Weber (2.v.r.), Sprecher der Bürgermeisterkonferenz des Kreises Kleve, das Leitungsteam. Mit der ortsunabhängigen Beratung für die über 318.000 Menschen in den 16 Städten und Gemeinden sind die Mitarbeiterinnen seither unterwegs, um mit Aktionen und verschiedenen Informationsangeboten sowie Erstberatung zu rechtlichen und wirtschaftlichen Themen präsent zu sein. Ergänzt wird der Einsatz vor Ort durch telefonische und digitale Beratungsangebote aus dem landesweiten Service der Verbraucherzentrale NRW. Festes Standbein außerdem: Die enge Kooperation mit Verbänden und Organisationen, um gemeinsam Verbraucherthemen zu bewegen. Das »mobil & digital-Konzept« wird bereits seit Mitte 2021 erfolgreich im Kreis Höxter umgesetzt.

## Energiekrise heizt Anfragen an

Auch im Jahr 2023 zeigt die Statistik eine anhaltend hohe Nachfrage zum Themenfeld Energie und Energierecht. So sorgte die hitzige Diskussion um den Entwurf des »Heizungsgesetzes« der Bundesregierung für große Verunsicherung und Ängste. Denn ursprünglich war geplant, ab 2024 den Einbau von neuen Heizungen, die nur Erdgas oder Öl verfeuern, nicht mehr zu erlauben. Also in 2023 noch schnell eine neue Öl- oder Gasheizung installieren, um die Sorge vor den hohen Sanierungskosten einer verpflichtenden Wärmepumpe zu nehmen? Bei der Verbraucherzentrale NRW wurde anbieterunabhängiger Rat gesucht, um die Heizungstechnik der eigenen Immobilie zukunftsfest zu machen. So konnte der Hinweis, dass künftig niemand den Keller inspiziert, um erneuerungsbedürftigen Anlagen auf die Spur zu kommen, schon manche Ängste durch sachgerechte Informationen nehmen. Nicht zuletzt gab es zu bedenken, dass die stetige Verteuerung fossiler Energie absehbar bei der Heizkostenrechnung überfordern kann, sodass sich ein frühzeitiger Umstieg auf erneuerbare Energie rechnet. Und mit Blick auf das Ende 2023 final verabschiedete Gebäudeenergiegesetz, das nun vorsieht, dass Heizsysteme mittelfristig zu mindestens 65 Prozent aus erneuerbaren Energien gespeist werden müssen und die Wahl der neuen Heizung bei Bestandsgebäuden von der



kommunalen Wärmeplanung abhängig macht, hat die Verbraucherzentrale NRW über Übergangsfristen, Härtefallregelungen und Fördermöglichkeiten informiert.

Das »Hilfspaket« der Verbraucherzentrale NRW im zweiten Jahr der Energiepreiskrise reichte von Informationen zum Recht auf Sozialleistungen, die bei hohen Energiekosten unterstützen, bis hin zu Hinweisen zur Rechtmäßigkeit von Energiesperren oder zur Vereinbarung von Ratenzahlungen mit dem Versorger.

**Zukunfts fest aufgestellt**



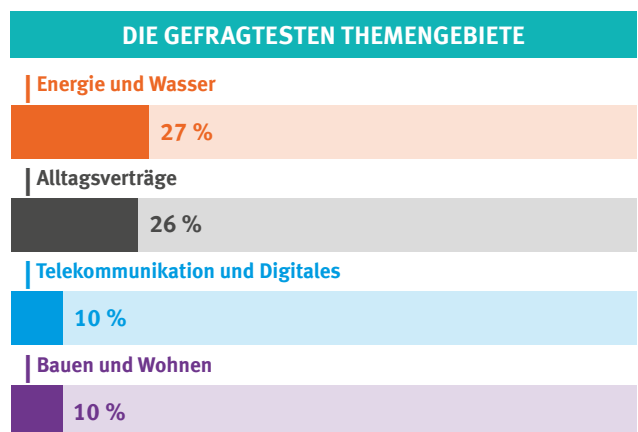
Für fünf Beratungsstellen gab es im Jahr 2023 erfreuliche Nachrichten, weil Städte und Kreise eine Ausweitung des Beratungsangebots durch finanzielle Zusagen möglich machten: Ob dieser Ausbau der allgemeinen Verbraucherberatung oder auch einer Spezialberatung wie der Energie- oder Schuldnerberatung: Die Aufstockungen sind ein deutliches Zeichen, dass die Beratungsstellen vor Ort als Anlaufstellen für die Menschen eine hohe Wertschätzung genießen. Nicht zuletzt wird dies daran deutlich, dass an zehn Standorten mit den Städten und Kommunen Vereinbarungen für eine weitere Finanzierung abgeschlossen werden konnten. So zum Beispiel im Rheinisch-Bergischen Kreis, wo sich die Beratungsstellenleiterin mit Landrat Stephan Santelmann (Foto oben, r.) und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski über eine Anschlussfinanzierung für weitere fünf Jahre freute.



**Erfolgsmodell mit Kontinuität**

10 oder 50 Jahre – ganz gleich, wie lange die Beratungsstellen ihre Pforten schon geöffnet haben: Ein runder Geburtstag war für alle Gelegenheit, gemeinsam mit Weggefährten und Verantwortlichen vor Ort auf erfolgreiche Arbeit zurückzublicken. Weit über eine Million Ratsuchende waren es während eines halben Jahrhunderts in Mönchengladbach. Für Dr. Martin Berges, Staatssekretär im Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW (2.v.r.), und Oberbürgermeister Felix Heinrichs (2.v.l.) Anlass, bei einem kleinen Empfang im Theater Mönchengladbach den hohen Stellenwert der Arbeit des Teams von Beratungsstellenleiterin Nazime Kirici herauszustellen.

<b>VERBRAUCHERANLIEGEN</b>	<b>371.201</b>
<b>DAVON RECHTSBESORGUNGEN</b>	<b>131.277</b>



# DIGITALES UND MEDIEN

- 📌 **Vodafone: Versäumt Information über Kündigungsrecht**
- 📌 **Sky: Patzt beim Kündigungsbutton**
- 📌 **Telekom: Übermittelt personenbezogene Daten unzulässig in die USA**

Die Vodafone GmbH hatte in der Vergangenheit Tarifoptionen für Mobilfunkverträge unter der Bezeichnung »Vodafone-Pass« angeboten, bei denen die Nutzung bestimmter Musik- oder Videostreamingdienste dann nicht auf das eigene (High-Speed-)Datenvolumen angerechnet wurde (sogenanntes Zero-Rating). Auf Grundlage eines Urteils des Europäischen Gerichtshofs untersagte die Bundesnetzagentur derartige Angebote wegen Verstoßes gegen die Netzneutralität. Daraufhin stellte Vodafone die Option zum 31. März 2023 ein und bot Betroffenen für die restliche Vertragslaufzeit unterschiedliches Extra-Volumen an – ohne jedoch auf die Möglichkeit zur Kündigung des Vertrages hinzuweisen. Zu Unrecht, wie das Oberlandesgericht Düsseldorf auf Antrag der Verbraucherzentrale NRW in einem einstweiligen Verfügungsverfahren urteilte: Vodafone hätte Betroffenen, denen nicht ersatzweise unbegrenzt Daten volumin eingeräumt worden sei, über ein Sonderkündigungsrecht informieren müssen.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/88077](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/88077)



Seit Juli 2022 sind Unternehmen verpflichtet, auf ihrer Webseite einen leicht auffindbaren Kündigungsbutton einzurichten, damit Verträge direkt online gekündigt werden können. Wird diese Verpflichtung nicht gesetzeskonform umgesetzt, können die betroffenen Verträge jederzeit und ohne Einhaltung einer Kündigungsfrist gekündigt werden. Die Verbraucherzentrale NRW hatte den Pay-TV-Anbieter Sky Deutschland Fernsehen GmbH & Co. KG abgemahnt, weil dieser die Kündigungsmöglichkeit in seinem Internetauftritt weder leicht zugänglich platzierte noch gut lesbar gestaltete. Da Sky der Aufforderung zur Nachbesserung nicht nachkam, zog die Verbraucherzentrale vor Gericht: In seinem Urteil vom November 2023 bestätigte das Landgericht München I deren Auffassung.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/89814](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/89814)





Beim Aufruf der Webseite »www.telekom.de« übermittelte die Telekom Deutschland GmbH personenbezogene Daten – konkret ging es um die IP-Adresse, Informationen über den genutzten Browser und das verwendete Endgerät – an Google LLC in die USA, um deren Analyse- und Marketingdienste Google Ad Services zu nutzen. Dies untersagte das Oberlandesgericht Köln in einem im November 2023 von der Verbraucherzentrale NRW erstrittenen Urteil. Mit Bezug auf eine Entscheidung des Europäischen Gerichtshofs urteilten sie, dass die Telekom die strengen Vorgaben der Datenschutz-Grundverordnung (DSGVO) bei der Datenübermittlung in die USA nicht einhalte. Sie habe keine ausreichenden Maßnahmen vorgenommen, um personenbezogene Daten DSGVO-konform in die USA zu übertragen. Eine einfache Zustimmung im Cookie-Banner über den Button »Alle akzeptieren« reiche für eine ausdrückliche Einwilligung für die Drittlandübermittlung in die USA nicht aus.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/83968](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/83968)

## i

### Beutezug mit Minister-Mail

Mal bat das Bundesinnenministerium in einer Mail, Vorder- und Rückseite des Personalausweises als Foto und ein kurzes Video mit dem Gesicht über ein Online-Portal hochzuladen. Mit dem vorgeblichen Ziel, so die »Sicherheit der Bürger zu stärken«. Mal schickte vermeintlich der Bundesfinanzminister elektronische Post, um für ein »exklusives EU-Förderprogramm für den digitalen Euro« zu werben. Auch 2023 kursierten im Netz zuhauf Betrugsmaschinen, bei denen die Reputation von Behörden, Ministerien oder Unternehmen genutzt wurde, um an sensible persönliche Daten zu kommen und diese für kriminelle Zwecke zu missbrauchen. Gemeinsames Kennzeichen: Die Phishing-Mails wirkten täuschend echt, führten jedoch auf Fake-Seiten, wenn der hinterlegte Link angeklickt wurde. Besonders perfide: In der angeblichen Mail des Bundesfinanzministeriums wurde ein echtes EU-Programm für falsche Versprechen genutzt. Sie suggerierte, dass hierbei der digitale Euro im wirtschaftlichen Alltag erprobt werde und Eigenkapital von bis zu einer Million Euro in den digitalen Euro »umgeschichtet« werden könne, um der Inflation ein Schnippchen zu schlagen. Die Verbraucherzentrale NRW informierte, dass der digitale Euro noch weit von einer Alltagswährung entfernt ist. Es jedoch nahe liegend war, dass Geld, das man – ohne es zu wissen – Kriminellen gegeben hätte, verloren sein würde.

**Digitale Verbraucherrechte müssen konsequent umgesetzt werden. Mit unseren Klageverfahren haben wir Fehlverhalten von Anbietern einen Riegel vorgeschoben.**

**Wolfgang Schuldzinski**  
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW



# DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT

- ✔ **Passwortsicherheit im Check**
- ✔ **BSI-Kooperation**
- ✔ **Tagung »Digitaler Alltag in Gefahr?«**

## Schwache Anforderungen

Starke Passwörter sollen in sozialen Netzwerken, Online-shops oder beim E-Mail-Provider vor ungewolltem Zugriff durch Fremde schützen. Eine Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW von 48 viel genutzten Online-Marktplätzen und -Plattformen sowie Onlineshops über alle Branchen brachte jedoch zutage, dass gerade einmal zwei Anbieter die vom Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) erstellten Anforderungen für ein starkes Passwort implementiert hatten. Einige ließen gar die Kombinationen der am häufigsten genutzten Passwörter »12345678« und »password« immer noch zu. Bei 33 Anbietern betrug die Mindestlänge zwar acht Zeichen, jedoch reichten bei den meisten nur ein bis zwei verschiedene Zeichenarten zur Erstellung eines Passwortes aus. Alarmierend: Neun Anbieter erlaubten sogar Passwörter von nur sechs Zeichen und einer Zeichenart und unterschrieben damit gängige Empfehlungen für starke Passwörter erheblich.



Auch beim Feedback der Anbieter zur Sicherheit des gewählten Passworts gibt es aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW Nachbesserungsbedarf: So war bei einigen eine Anmeldung trotz eines nur mittelstarken Passworts möglich, andere stufte Kombinationen als stark ein, die aber nur die selbst gesteckten Vorgaben der Anbieter, nicht jedoch gängige Empfehlungen für starke Passwörter erfüllten. Das kann irreführend sein, wenn das Feedback dann als Ausweis für hohe Datensicherheit interpretiert wird. Um Risiken zu minimieren, sollte das Thema Passwortsicherheit auch im Interesse von Anbietern und Plattformbetreibern sein.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/83802](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/83802)





### Kooperation im Blick

Beim Kennlerntermin mit Claudia Plattner (Foto links, r.), seit dem 1. Juli 2023 neue Präsidentin des Bundesamts für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), tauschten sich Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und Dr. Ayten Öksüz, Referentin für Digitalisierung und Datenschutz, über bisherige und weitere gemeinsame Aktivitäten aus. Bekräftigt wurde der Wunsch, die erfolgreiche Kooperation fortzuführen und auszubauen: Mit einem gemeinsamen Onlinevortrag zum Thema »Onlineshopping – Einfach! Aber sicher?« zum »Black Friday« gab es einen gelungenen Auftakt mit Wissenswertem zur Sicherheit von Accounts und Verbraucherrechten beim Internetkauf.

### Digitaler Alltag in Gefahr?

Unter dieser Fragestellung diskutierten auf dem Campus der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg in Sankt Augustin (Foto oben rechts) rund 60 Teilnehmende aus Wissenschaft, IT-Sicherheits- und Verbraucherschutz, aus Institutionen und Verbänden, wie effektiver Digitaler Verbraucherschutz ausgestaltet werden kann. Ausgehend vom aktuellen Stand der Forschung an der Schnittstelle von IT-Sicherheit und Konsum wurden gemeinsame Anliegen sowie Anknüpfungspunkte für eine inter- und transdisziplinäre Zusammenarbeit diskutiert. Welche gesellschaftlichen, rechtlichen und



technischen Rahmenbedingungen müssen berücksichtigt werden, um die Menschen besser zu schützen oder zu unterstützen? Welches Verständnis von IT-Sicherheit ist verbreitet? Dabei wurde deutlich, dass es ganzheitlicher und multidimensionaler Ansätze in der IT-Sicherheit bedarf und sich die Akteure des Digitalen Verbraucherschutzes besser vernetzen sollten. Herausgearbeitet wurde zudem, dass Stärken und Schwächen der Nutzergruppen von digitalen Produkten und Anwendungen stärker in den Mittelpunkt gestellt werden müssen, um effektiven Digitalen Verbraucherschutz auf den Weg zu bringen.

Die Tagung im Februar 2023 wurde auf Initiative des »Beirats Digitaler Verbraucherschutz« beim Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) organisiert, vom Institut für Verbraucherinformatik der Hochschule Bonn-Rhein-Sieg, dem Kompetenzzentrum Verbraucherschutzforschung NRW (KFV NRW) und dem BSI veranstaltet sowie vom Projekt »Mittelstand 4.0-Kompetenzzentrum Usability« unterstützt.

Jede/r **Vierte**  
war schon einmal von Cyber-  
kriminalität betroffen!  
Häufigste Ursache:  
Datendiebstahl.



# RECHT AUF REISEN

## Erfolgreiche Klage gegen Lufthansa

Ein Urteil des Bundesgerichtshofs (BGH) hat Verbraucherrechte im Falle einer Flugannullierung gestärkt: Nach Klage der Verbraucherzentrale NRW hat das oberste Gericht entschieden, dass Flugreisende dann den Zeitpunkt der Ersatzbeförderung selbst wählen können – soweit bei der Airline Plätze zur Verfügung stehen. Die Fluggesellschaften dürfen hierfür keinen Aufpreis verlangen. Hintergrund: Im Frühjahr 2020 hatte die Lufthansa AG Flüge wegen der Corona-Pandemie annulliert. Wenn die Betroffenen gemäß ihrer Rechte nach der EU-Fluggastrechteverordnung eine Ersatzbeförderung wählten und dabei eine Umbuchung zu einem späteren Zeitpunkt wünschten, hatte die Airline jedoch einen kostenlosen Ersatzflug ohne unmittelbaren zeitlichen Zusammenhang zur ursprünglichen Reiseplanung abgelehnt. Dieses Vorgehen untersagte der BGH (Az.: X ZR 50/22) mit seiner Entscheidung im Juni 2023 – und schuf damit verbraucherfreundlich Klarheit in einer wichtigen, bisher ungeklärten Grundsatzfrage: Der Wunsch des Fluggastes ist entscheidend für den Zeitpunkt der Ersatzbeförderung, wenn es verfügbare Plätze gibt – er hat Anspruch auf zeitliche Flexibilität bei der Umbuchung des Fluges, auch zu einem deutlich späteren Termin.

**i**

Bei einer Flugannullierung haben Reisende nach der EU-Fluggastrechteverordnung die Wahl zwischen der Erstattung des Flugpreises und einer Ersatzbeförderung. Entscheiden sie sich für eine Ersatzbeförderung, muss die Fluggesellschaft die Umbuchung entgeltfrei und unter vergleichbaren Reisebedingungen erbringen. Diese Rechte gelten auch bei einem außergewöhnlichen Ereignis wie der Corona-Pandemie.



# PFLEGEWEGWEISER NRW

 Über 50.000 pflegebedürftige Kinder in NRW

 Neuer Online-Wegweiser zum Hilfe-Netzwerk



## Neuer Newsletter

Seit August 2023 bietet der Pflegewegweiser NRW in einem monatlichen Newsletter Wissenswertes zu aktuellen Pflege-Themen kompakt: Tipps zu Leistungen der Pflegekasse, Informationen über Gesetzesänderungen, Checklisten für die Pflege zu Hause, Hinweise zu Reha-Angeboten für pflegende Angehörige, aber auch Einladungen zu Onlineseminaren. Wer den Newsletter abonniert, bleibt nicht nur auf dem Laufenden, sondern bekommt auch viele Tipps für den Pflegealltag sowie verständliche Erklärungen zu den komplexen Fragestellungen. Über 700 Mal wurde der Newsletter inzwischen abonniert.

## Junge Pflege – Eltern pflegen Kinder

Nicht nur Erwachsene können pflegebedürftig sein, sondern auch Kinder mit (chronischen) Erkrankungen oder Behinderung. Nahezu alle pflegebedürftigen Kinder unter 15 Jahren werden zu Hause gepflegt. Was für die betroffenen Väter und Mütter meist über Jahrzehnte hinweg häufig einen Spagat zwischen Pflegealltag, Geschwisterkindern, Berufstätigkeit und Partnerschaft bedeutet. Hinzu kommt, dass es – im Gegensatz zur Seniorenpflege – für diese Zielgruppe nicht die eine örtliche Beratungsstelle gibt. In Kooperation mit pflegenden Eltern der IAVANJA gGmbH hat der – bei der Verbraucherzentrale angesiedelte – »Pflegewegweiser NRW« im Jahr 2023 einen Online-Wegweiser entwickelt, der Eltern vom Zeitpunkt der Diagnose über viele Stationen zur Unterstützung hin ins eigene Hilfe-Netzwerk lotet. Denn während sich Betroffene die notwendigen Informationen über Leistungen, Hilfen und Entlastung bisher mühsam selbst zusammensuchen mussten, gibt es in der neuen Rubrik »Junge Pflege – Eltern pflegen Kinder« nun Wissenswertes kompakt zusammengefasst.

In Kurztexten und interaktiven Grafiken wird die Vielzahl möglicher Hilfen vorgestellt – ob finanzielle, organisatorische oder emotionale. So haben Kinder mit einem Pflegegrad zum Beispiel Anspruch darauf, dass ihr Zuhause

barrierefrei umgebaut wird. Auch können sie, abhängig vom Bedarf und ärztlicher Empfehlung, Hilfsmittel wie ein Pflegebett oder einen Reha-Buggy bekommen. Erklärt wird auch, wie Familien Unterstützung von Kinder-Krankenschwestern und Familien-Hebammen durch das Netzwerk der Frühen Hilfen bekommen – ein Angebot für Familien in belastenden Lebenslagen, das über die Jugendämter koordiniert wird. Erfahrungsberichte pflegender Eltern zum Thema Diagnose und Selbsthilfe ergänzen die Fundgrube nützlicher Informationen.

 [www.pflegewegweiser-nrw.de](http://www.pflegewegweiser-nrw.de)



Riester

# FINANZMARKT

Unzulässige Kürzungen in Rentenversicherungsverträgen

Irreführende Null-Prozent-Finanzierungen

## Rentenfaktor im Sinkflug

Unzulässigen Rentenkürzungen bei privaten sowie staatlich geförderten Rentenversicherungen will die Verbraucherzentrale NRW mit Abmahnungen und Klagen einen Riegel vorschieben: In den Allgemeinen Versicherungsbedingungen ihrer Riester-Fondspolizen sowie in nicht geförderten fondsgebundenen Rentenversicherungen hatten sich die Versicherer AXA, LPV (ehemals Postbank Lebensversicherung) und Zurich das Recht eingeräumt, den für die später zu zahlende Rente maßgeblichen Rentenfaktor abzusenken. Diese Klauseln sind aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW unzulässig.

Denn eine Abweichung von der gesetzlichen Regelung zu Lasten der Versicherten ist nicht zulässig. So sieht diese etwa schon kein Kürzungsrecht von Rentenleistungen vor, sondern lediglich ein Recht zur Prämienerrhöhung. Zudem sehen die Versicherungsbedingungen zwar ein Recht zur Reduzierung des Rentenfaktors, aber keine Pflicht zu Erhöhung vor, was dem bei Anpassungsklauseln maßgeblichen Äquivalenzprinzip widerspricht.



Diese Ansicht hatte bereits das Landgericht Köln 2022 in einem Verfahren eines Betroffenen gegen die Zurich geteilt: Deren Klausel zur nachträglichen Absenkung des Rentenfaktors in einem laufenden Vertragsverhältnis, bei der sich das Versicherungsunternehmen auf sinkende Kapitalmarktzinsen berufe, ist nach dem rechtskräftigen Urteil des Landgerichts nicht zulässig und die Rentenkürzung daher unwirksam. Gegenüber anderen Versicherten, die mit Berufung auf das Urteil ebenfalls darauf pochten, die Rentenkürzung rückgängig zu machen, erklärte die Zurich jedoch, dass sich diese Entscheidung nur auf den Einzelfall beziehe. Nach wie vor gehe man von der Rechtmäßigkeit der Rentenfaktorkürzung aus.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/82207](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/82207)

Die Frage, ob derartige Klauseln wirksam sind, hat weitreichende Folgen auch für eine hohe Zahl an Versicherten, die bei anderen Lebensversicherungen Verträge mit ähnlichen Vertragsbedingungen abgeschlossen haben.

**Rita Reichard**  
Juristin für Versicherungsrecht  
Verbraucherzentrale NRW

Mit einer Abmahnung hat die Verbraucherzentrale NRW die Zurich aufgefordert, diese Verweigerungshaltung aufzugeben und die Rentenkürzungen zurückzunehmen. Da sich das Versicherungsunternehmen weigerte, die geforderte Erklärung abzugeben und die auf Grundlage der (unzulässigen) Klauseln vollzogenen Rentenkürzungen rückgängig zu machen, wird die Verbraucherzentrale NRW eine Verbandsklage gegen die Zurich einleiten und im Zweifel ein Grundsatzurteil des Bundesgerichtshofs hierzu erstreiten.

#### **Null-Prozent-Finanzierung: Irreführung untersagt**

Vom Riesenfernseher bis zur neuen Waschmaschine: Elektronik- und Haushaltsgeräte werden häufig mit einer »Null-Prozent-Finanzierung« angeboten. Das klingt verlockend, kann aber unangenehm enden. Etwa durch den unabsichtlichen Abschluss eines Rahmenkredits (siehe Kasten rechts), der in der Folge sehr teuer werden kann. Damit derartige Kredite in den Onlineshops [www.saturn.de](http://www.saturn.de) und [www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de) nicht weiterhin versteckt mit vermittelt werden, hat die Verbraucherzentrale NRW vor dem Oberlandesgericht München erfolgreich gegen die Betreiberfirma dieser Seite, die MMS E-Commerce geklagt. Das Gericht stellte in seinem Urteil (Az: 6 U 3908/22, Urteil vom 19.10.2023) fest, dass Unternehmen, die eine »Null-Prozent-Finanzierung« anbieten, klar und unmissverständlich darauf hinweisen müssen, wenn an das Finanzierungsangebot ein Rahmenkredit gekoppelt ist. Außerdem darf dieser auch bei einem Finanzierungsangebot nur von solchen Unternehmen vermittelt werden, die dafür die Erlaubnis der zuständigen Behörde haben. Dies war bei dem Handels- und Vertriebsunternehmen MMS E-Commerce, das die Onlineshops betreibt, zunächst nicht der Fall und wurde erst nachgeholt, nachdem die Verbraucherzentrale NRW Klage erhoben hatte.



#### **Teure Zinsfalle**

Bei einem Rahmenkredit stellt die Bank eine Kreditlinie zur Verfügung, die meist über eine mitgelieferte Kreditkarte auch über die erste Verfügung hinaus genutzt werden kann. Für die erste Inanspruchnahme im Rahmen der »Null-Prozent«-Kauffinanzierung gilt dann zeitlich befristet die beworbene »Null-Prozent«-Vereinbarung, beim Kauf entstehen keine Zusatzkosten durch Zinsen. Wird beim Einsatz der Kreditkarte danach jedoch der Rahmenkredit genutzt, können die Zinsen dafür häufig noch höher als bei einem Dispokredit sein. Bei der Betreiberfirma der Onlineshops [www.saturn.de](http://www.saturn.de) und [www.mediamarkt.de](http://www.mediamarkt.de) lag der eigentliche effektive Jahreszins des damaligen Rahmenkredits, auf den sich das Urteil bezieht, bei 15,9 Prozent. Das Urteil zwingt nun zu mehr Transparenz.

 [www.verbraucherzentrale.nrw/node/5853](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/5853)





# GELD UND KREDIT

## Finanzaufsicht eingeschaltet

Gespernte Konten, nicht ausgeführte Lastschriften, verzögerte Auszahlungen bei Baufinanzierungen: Massive Probleme bei der Postbank, verschärft durch die in mehreren Stufen vollzogene IT-Migration zur Deutschen Bank, haben bei der Verbraucherzentrale NRW seit Frühjahr 2023 für eine Flut an Beschwerden gesorgt. Denn all das hatte zur Folge, dass teilweise über Wochen kein Zugriff auf Konten mehr möglich war – flankiert von schlechter Erreichbarkeit im Kundenservice und langen Bearbeitungszeiten. Besonders betroffen: Verschuldete Menschen, die mit dem Schutz eines unpfändbaren Guthabens auf ihrem Pfändungsschutzkonto sicherstellen, dass Geld für Daueraufträge wie Miete und Strom sowie für Lebensmittel oder Medikamente verfügbar ist. Aufgrund der nicht funktionierenden Prozesse – zum Beispiel wurden erledigte Pfändungen nicht zeitnah aufgehoben oder Freibeträge nicht berücksichtigt – hatte dieser Personenkreis mit existenziellen finanziellen Problemen zu kämpfen. Die zuständige zentrale Pfändungsabteilung der Postbank war jedoch nicht erreichbar oder half nicht weiter.

Die Beratungsstellen der Verbraucherzentrale NRW waren landesweit gefragte Anlaufstellen bei Verbraucherproblemen mit der Postbank. Durch systematische Beobachtung und Erfassung der Fallschilderungen wurde die Basis gelegt, um im August 2023 bei der Bundesanstalt für Finanzdienstleistungsaufsicht (BaFin) Aufsichtsbeschwerde

einulegen. Bereits wenige Tage danach – begleitet von einem großen Medienecho – hat die BaFin der Postbank eine scharfe Rüge erteilt und einen Sonderbeauftragten eingesetzt, der die ordnungsgemäße Abwicklung von Bankdienstleistungen überwachen sollte.

Betroffene unterstützte die Verbraucherzentrale NRW derweil durch Beratung und Vertretung sowie mit einer Formulierungshilfe bei der Klage gegen die Postbank auf Auszahlung ihrer Kontoguthaben.

Leider waren die Ärgernisse auch zum Jahresende jedoch noch nicht ausgestanden. So wurden plötzlich alte, längst aufgehobene Kontopfändungen wieder aktiviert, sodass Menschen über die Weihnachtsfeiertage ohne Geld dastanden. Zudem war der Umgang der Postbank mit Schadenersatzansprüchen so unzureichend, dass die Verbraucherzentrale NRW empfahl, den Bankenombudsmann einzuschalten. Auch hierzu hatte sie eine Formulierungshilfe bereitgestellt.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/88651](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/88651)



### Restschuldbefreiung: Aus für überlange Datenspeicherung

In der Verbraucherinsolvenzberatung zeigen die Beratungskräfte, wie der Ausstieg aus dem Schuldenkarussell gelingt. Wer nach Ende des meist dreijährigen Verfahrens von der Restschuld befreit wird, kann dann unbelastet einen Neuanfang starten. Problematisch allerdings, dass es oft noch jahrelang Schwierigkeiten gab, wenn Betroffene dann Miet-, Telefon- oder Energieverträge abschließen wollten. Denn bei der Schufa blieben die Informationen über die Erteilung einer Restschuldbefreiung, die die Wirtschaftsauskunftei aus öffentlichen Registern übernommen hatte, länger als die dort vorgesehenen sechs Monate gespeichert. Bei der Bonitätsabfrage tauchte diese Information dann drei Jahre lang weiterhin auf, sodass Vertragsabschlüsse verweigert wurden, obwohl Schulden schon lange kein Hindernis mehr sein sollten.

Die Verbraucherzentrale NRW hat sich auf vielen Feldern engagiert, um dieser gesetzeswidrigen Praxis der überlangen Datenspeicherung einen Riegel vorzuschieben. Erfreulich, dass der Europäische Gerichtshof im Dezember 2023 klarstellte, dass private Auskunfteien die Daten nicht länger speichern dürfen als ein öffentliches Insolvenzregister, also sechs Monate lang. Andernfalls habe die betroffene Person das Recht auf unverzügliche Löschung.

Die Schufa hatte die kürzere Speicherung bereits umgesetzt, andere Auskunfteien sind inzwischen gefolgt. Die Verbraucherzentrale NRW fordert, dass der Gesetzgeber dennoch entsprechende Vorgaben für die Datenspeicherung machen muss. Dabei ist auch zu regeln, dass Informationen über eine erfolgreiche außergerichtliche Einigung in einem Verbraucherinsolvenzverfahren ebenfalls nur noch sechs Monate gespeichert werden dürfen.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/11417](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/11417)



## FALLARBEIT ZUM THEMA SCHULDEN\*

10.429	Kurzberatungen
6.401	ausführliche Schuldnerberatungen
davon 2.019	Verbraucherinsolvenzberatungen
2.677	P-Konto-Bescheinigungen

\* An den 14 Standorten mit Schuldner- und Verbraucherinsolvenzberatung



# ENERGIE

- Interaktive Tools als »Hilfspaket«
- Heizkostenabrechnungen entschlüsselt
- Einsatz gegen Energiearmut

## Energiekrise: Preisdeckel birgt Probleme

Die Gasspeicher waren voller als erwartet, die Preisbremse bei Strom, Gas und Fernwärme, ein reduzierter Mehrwertsteuersatz sowie fallende Weltmarktpreise haben die Energiekrise zumindest abgefedert. Dennoch erreichte die Verbraucherzentrale NRW eine Flut an Anfragen zu den unterschiedlichsten Facetten der Energiekrise. Sie lotste durch das Dickicht schnell wechselnder Regelungen und Vorgaben, um von den Entlastungen zu profitieren.

Sie war aber auch Anlaufstelle, wenn etwa der Preisdeckel nicht wie gedacht funktionierte: So baten Ratsuchende um Unterstützung, weil Energieversorger den Rabatt – bei Preisen von über 40 Cent pro Kilowattstunde für Strom oder 12 Cent für Gas zahlte der Staat den Großteil der darüber liegenden Kosten – nicht automatisch weitergaben, indem sie die monatlichen Abschläge reduzierten. Mal war von den Preisbremsen überhaupt nichts zu sehen, mal wurde der Rabatt zu niedrig berechnet. Vielfach begründeten die Versorger dies mit der komplizierten Integration in das Abrechnungssystem. Bei einem Scheitern der Preisbremsenberechnung verfolgten einige dann die Strategie, von

ihrer Kundschaft überhaupt keine Abschläge mehr einzuziehen. Nicht selten bemerkten Betroffene erst spät, dass der Versorger lange nicht mehr abgebucht hatte. Bei einem knappen Kontostand führte das Aussetzen der Abschlagszahlungen dann zu Problemen, wenn mit der verspäteten Berechnung eine hohe Nachzahlung verlangt wurde. Viele Anfragen gab es auch, weil Versorger die Energieverbrauchsprognose – Maßstab für die Bemessung der Preisbremse – falsch oder zu niedrig angesetzt hatten. Die Verbraucherzentrale NRW gab dann auf all ihren Informationskanälen und Zugangswegen Hilfestellungen, um auf einen korrekten Preisbremsenrabatt zu pochen.

Eine Landingpage lotste zudem zu aktuellen Informationen sowie zu Beratungsangeboten rund um die Energiepreiskrise. Interaktive Rechner für mögliche Entlastungen, für passende Abschläge bei Strom, Gas, Fernwärme oder Beispielrechnungen, wie Preisbremsen und Energiesparen im eigenen Haushalt wirken, rundeten das Angebot ab.

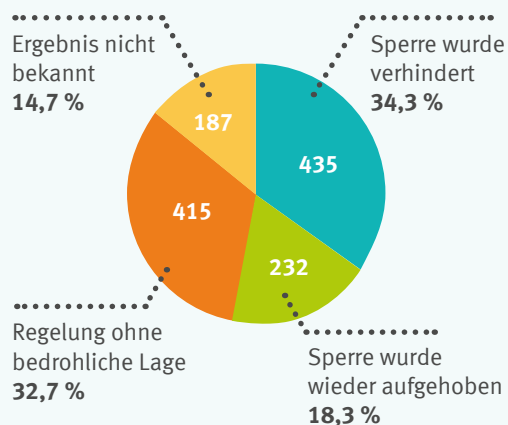


## Im Fokus: Energiearmut

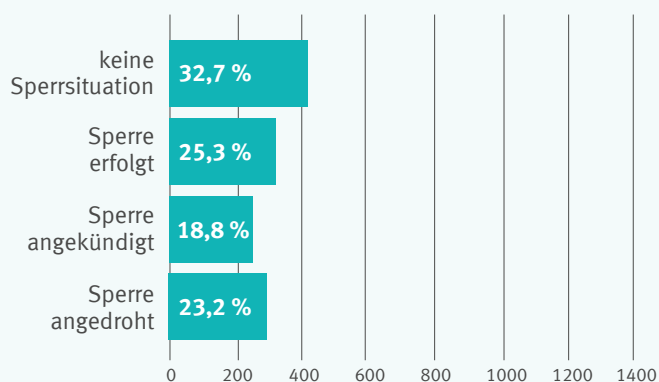
Einkommensarme Haushalte waren von den Auswirkungen der Energiepreiskrise besonders stark betroffen, weil sie einen überproportional hohen Anteil ihres Budgets für Energie ausgeben müssen. Zudem leben sie häufig in günstigeren Wohnungen, die in einem schlechten energetischen Zustand sind, sodass viel Wärme verloren geht. Ältere Heizungen oder Stromdirektheizungen treiben dann zusätzlich die Kosten in die Höhe. Was auch ein steigendes Risiko für Energiearmut bedeutet: Davon spricht man, wenn die Ausgaben für Heizen, Warmwasser und Strom bei mehr als zehn Prozent des Haushaltsnettoeinkommens liegen – mit der wachsenden Gefahr, in die Verschuldung zu rutschen, drohender Energiesperren oder gar der Wohnungskündigung. Die Verbraucherzentrale NRW hat nicht nur durch Beratung der Betroffenen und den Austausch mit Versorgern Strom- und Gassperren etwa durch die Vereinbarung von Ratenzahlungen abgewendet. Sondern sie hat auch den Gesetzgeber aufgefordert, konkrete Regelbeispiele mit Härtefällen zu schaffen, in welchen Konstellationen Strom- und Gassperren mindestens untersagt sind. Weil einige Energieversorger auch schon bestehende Schutzvorschriften für Abwendungsvereinbarungen nicht eingehalten hatten, hat die Verbraucherzentrale NRW inzwischen vier Anbieter abgemahnt, gegen zwei wurden Klageverfahren eingeleitet. Nicht zuletzt: Aufgezeigt wurde auch, wie Mittel aus dem »Stärkungspakt NRW« den Menschen, die ihre Energierechnungen nicht bezahlen konnten, echte Unterstützung boten.

## Analyse der Fallarbeit:

### Energieversorgungssituation vor und nach der Beratung



**Erzielte Ergebnisse** (bezogen auf in 2023 abgeschlossene Fälle n=1.269 im Ergänzungsangebot Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in zehn Beratungsstellen in NRW)



**Energieversorgungssituation zu Beratungsbeginn** (bezogen auf in 2023 abgeschlossene Fälle n=1.269 im Ergänzungsangebot Budget- und Rechtsberatung bei Energiearmut in zehn Beratungsstellen in NRW)



## Heizkostenabrechnung verständlich gemacht

Wer zur Miete wohnt, hatte die Heizkostenabrechnung im Jahr 2023 besonders im Blick: Denn die hohen Energiepreise, Preisbremsen und reduzierte Mehrwertsteuersätze haben für viel Potenzial gesorgt, um die Abrechnungen von Hausverwaltungen oder Vermietern sorgfältig zu checken. Gemeinsam mit dem Deutschen Mieterbund hat die Verbraucherzentrale NRW daher in einer kostenlosen Online-Seminarreihe »Heizkostenabrechnung verstehen« und »Heizkostenabrechnung prüfen« zum Thema gemacht. Nach Erfahrungen des Mieterbunds ist etwa die Hälfte aller Abrechnungen fehlerhaft.

Worauf bei der Prüfung zu achten ist und ob die Schlüssel zur Berechnung schlüssig sind – das haben die Energie- und Mietrechtsfachleute 340 Teilnehmenden in 15 Onlineseminaren Schritt für Schritt erklärt. Aber auch in Veranstaltungen vor Ort haben Mieterbund und Verbraucherzentrale mit gebündeltem Expertenwissen die Heizkostenabrechnung verständlich nahegebracht.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/85124](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/85124)

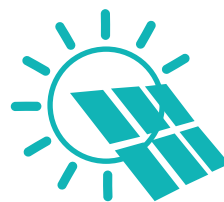




STECK DIE  
**SONNE** EIN

# ENERGIEWENDE

- 258 Vorträge und Veranstaltungen mit rund 7.700 Teilnehmenden
- 51.000 Besuche der Themenseiten im Internet
- Über 13.000 verkaufte Ratgeber »Reihe Energie«



## Steck die Sonne ein!

Selbst ist die Frau oder der Mann, wenn ein Steckersolar-Gerät auf Balkon, Terrasse oder der Garage Einzug halten soll: Im Rahmen der Kampagne »Steck die Sonne ein!« hat die Verbraucherzentrale in den Sommermonaten gezeigt, dass das Anbringen, Anschließen und Nutzen zumeist ganz einfach funktioniert. Mit den kleinen Kraftwerken, die bis zu 600 Watt Strom erzeugen dürfen, lassen sich dann Geräte wie Kühlschrank oder Internet-Router mit selbst erzeugtem Sonnenstrom betreiben. Das ist gut für das Klima und reduziert außerdem die Stromrechnung. Mit Informationen zu Kosten für Modul, Wechselrichter und Montagevorrichtung, zur notwendigen Zustimmung von Vermietern oder Eigentümergemeinschaft sowie zu den verschiedenen Fördermöglichkeiten wurden sonnige Aussichten für die private Energiewende gestellt. Nicht zuletzt: Im Gegensatz zu großen Solaranlagen auf dem Hausdach können Steckersolar-Geräte auch von Menschen genutzt werden, die keine eigene Immobilie besitzen. Was den Kreis derjenigen um ein Vielfaches vergrößert, die die Energiewende voranbringen und gleichzeitig Stromkosten sparen können.

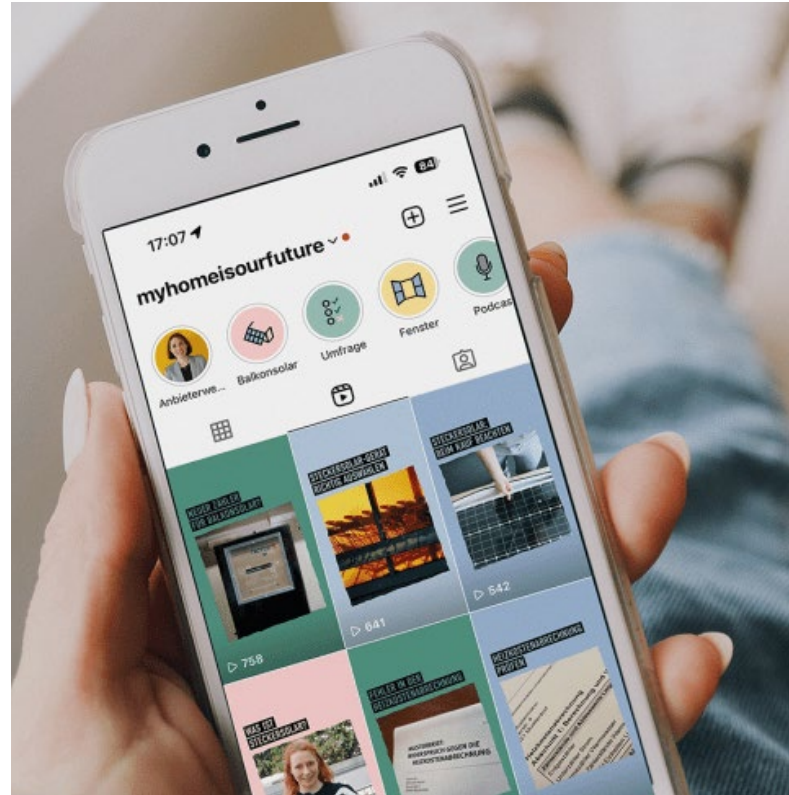


Zum Auftakt der Aktion »Steck die Sonne ein!« präsentierte die Verbraucherzentrale NRW beim »Tag der offenen Tür« der Landesregierung NRW und des nordrhein-westfälischen Landtags im August Wissenswertes zum Stromsparen und zu Steckersolar-Geräten. Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski zeigten sich zuversichtlich ob der guten Chancen zur alltagstauglichen Nutzung von »Kraftwerken auf dem Balkon« in NRW.

## Info-Marathon

Im Juni und September waren über 100 Teilnehmende an ihren heimischen Laptops oder PCs beim Steckersolar-Info-Marathon am Start: In Online-Veranstaltungen präsentierten die Energiefachleute der Verbraucherzentrale NRW hierbei an zwei Tagen zwischen 14 und 20 Uhr in Vorträgen Wissenswertes über die kleinen Kraftwerke für Balkon oder Terrasse. Wie die Geräte aufgebaut sind, was sie kosten, welche Erträge man damit erreichen kann und was sich technisch umsetzen lässt. Auch formale Rahmenbedingungen zu Anmeldung und Betrieb wurden ebenso wie die Unterschiede zu großen Photovoltaik-Anlagen erklärt. Nicht zuletzt wurden individuelle Fragen beantwortet, um so die Entfernung zum Anschluss an die Sonne mit dem Steckersolar-Gerät einfach zu überwinden.

Zudem konnten Interessierte landesweit an Infoständen, in YouTube-Videos oder Reels auf Instagram alles Wichtige erfahren. Besonders im Fokus hierbei: Die junge Zielgruppe – schließlich rechnet sich ein Steckersolar-Gerät auch bei kleinem Budget und dessen Ab- und Wiederaufbau ist bei einem Umzug auch kein Problem.



### Bestseller

Wer in der eigenen Immobilie den Energieverbrauch mit dem Einbau einer neuen und effizienten Heizungsanlage deckeln oder durch eine Photovoltaikanlage mit der Sonne ins Geschäft kommen wollte, fand auch im Ratgeber-Shop der Verbraucherzentrale praktische Wegweiser: Drei Bücher zeigen verständlich, was bei Heizung, Wärmepumpe und Photovoltaik so alles geht. Die 4.500 Exemplare des im Juni 2023 erschienenen »Ratgeber Photovoltaik« waren nach nur sechs Wochen schon vergriffen. Die guten Verkaufszahlen der zweiten Auflage zeigen, dass anbieterunabhängige Verbraucherinformation rund um Strom- und Wärmeversorgung nicht nur in der heißen Phase der Energiepreiskrise gefragt war, sondern ein Longseller bleibt. Und mit »Strom und Wärme selbst erzeugen. Schritt für Schritt zum autarken Haus« komplettierte im Frühjahr 2024 ein weiterer Ratgeber die Reihe für die Energiewende.

[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](https://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)



# energiefit

## AUF DEM LAND



Für rund neun Millionen Menschen in NRW ist der ländliche Raum Wohn- und Lebensmittelpunkt. Auf vielen Feldern engagieren sich die mitgliederstarken Landfrauenverbände für deren Interessen – und bringen sich als Mitgliedsverbände auch in die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW ein. Mit dem Start der neuen Informationsreihe »Energiefit – auf dem Land« wurde im November gemeinsam ein aktuelles Thema angepackt.

Aus Studien ist bekannt, dass im ländlichen Raum häufiger in größeren und meist älteren Gebäuden gewohnt wird. Was zugleich bedeutet, dass die Menschen dort von den hohen Energiepreisen stärker betroffen sind und langfristig energetisch sanieren oder eine neue Heizung einplanen müssen. Hilfestellungen für zukunftsfähige Lösungen fürs Eigentum auf dem Land sind daher stark gefragt.

Die Infoveranstaltungen bringen vom Dach bis zum Keller viel Expertise zur Energiewende in unsere Region.

**Cornelia Langreck**  
Präsidentin des Westfälisch-Lippischen LandFrauenverbandes

Was bedeutet das »Heizungsgesetz« in der Praxis? Wie kann die Energieerzeugung autark werden? Lohnt ein Fenstertausch? Die Informationsreihe »Energiefit – auf dem Land« gibt hierzu in Onlinevorträgen und Präsenzveranstaltungen der Orts- und Kreisverbände der Westfälisch-Lippischen sowie der Rheinischen LandFrauenverbände sachkundige Antworten. Fachleute der Verbraucherzentrale NRW zeigen etwa, wie der Energieverbrauch in den eigenen vier Wänden einfach reduziert werden kann, wie Energiesparen mit der bestehenden Heizung funktioniert oder wann sich ein Elektroauto rechnet. Auch Fördermöglichkeiten werden in den Vorträgen aufgezeigt.

»Energiefit – auf dem Land« wird durch das Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW finanziert, zwischen November 2023 und Mai 2024 standen rund 25 Online- wie Präsenzveranstaltungen auf dem Programm.





Zum Auftakt der Informationsreihe gab es im niederrheinischen Issum zuversichtliche Gesichter, dass »Energiefit – auf dem Land« ein Erfolg wird: Stephan Wolters, Landtagsabgeordneter für die Städte und Gemeinden im Kreis Kleve, NRW-Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen, Energieberater Thomas Zwingmann, Jutta Kuhles, Präsidentin Rheinischer LandFrauenverband, Kim-Marei Kusserow, Rheinischer LandFrauenverband, und Dr. Reinhard Loch, damaliger Bereichsleiter Energie bei der Verbraucherzentrale NRW.

**Land Frauen**  
Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e.V.

rund **43.000**  
Mitglieder

rund **13.660**  
Mitglieder

**Land Frauen**  
Rheinischer LandFrauenverband e.V.

Auch durch enge Kooperationen mit nahestehenden Verbänden und Organisationen vertreten die LandFrauenverbände die Interessen von Frauen im ländlichen Raum wie auch von Bäuerinnen wirkungsvoll.

Gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW haben wir ein Angebot entwickelt, um über Onlineseminare wie über Veranstaltungen in unseren Orts- und Kreisverbänden die Menschen im ländlichen Raum passgenau zu erreichen.

**Jutta Kuhles**  
Präsidentin des Rheinischen LandFrauenverbandes

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/88214](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/88214)

# MOBILITÄT



## Auf Angebot abefahren

Für 49 Euro im Monat mit Bus und Bahn durch das Land fahren – rund elf Millionen Menschen in Deutschland nutzen dieses Angebot inzwischen: Wie das im Mai 2023 eingeführte Deutschlandticket ankommt, hat die Schlichtungsstelle Nahverkehr bei einer Onlineumfrage drei Monate nach dessen Einführung ermittelt. Die Rückmeldungen von 3.014 Teilnehmenden zur Zufriedenheit mit dem Angebot, zu Nutzungsgewohnheiten und Verbesserungswünschen wurden ausgewertet.

Erfreulich: Rund 85 Prozent der Abonnenten zeigten sich mit dem Deutschlandticket zufrieden bis sehr zufrieden. Fast 90 Prozent zahlten nun weniger im Vergleich zu den bisherigen Kosten für ihre Nahverkehrs-Monatskarten im Abo.

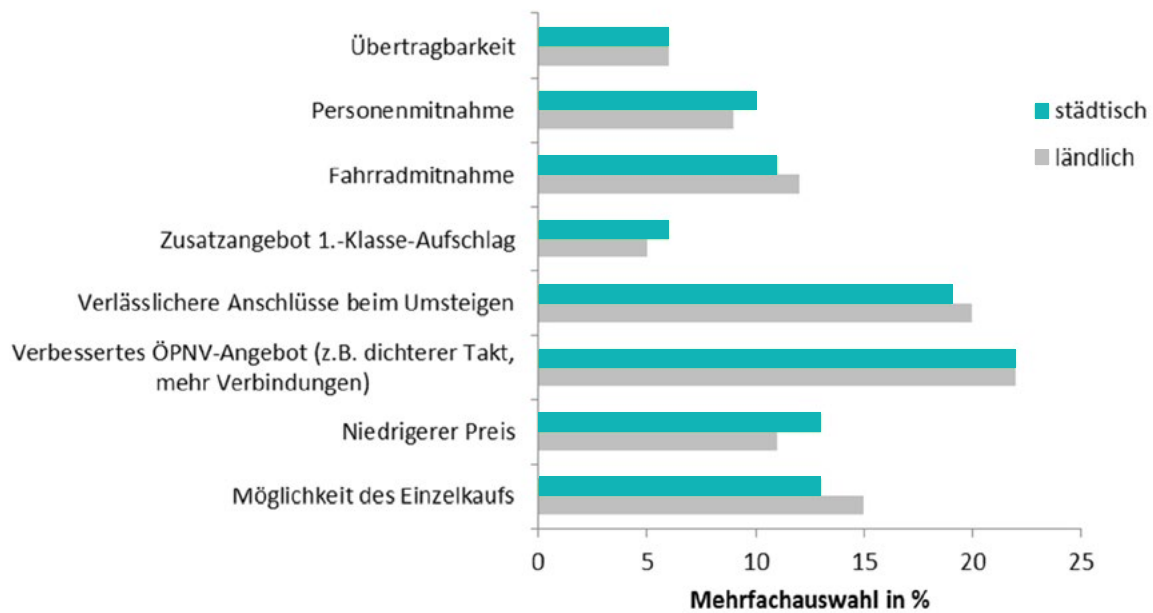
Gefragt wurde ebenfalls, wie das Deutschlandticket noch besser werden könnte. Mehr als Dreiviertel der Befragten wünschte sich ein verbessertes Bus- und Bahnangebot, zum Beispiel mit höherer Taktung oder mehr Verbindungen. Fast genauso viele sahen noch Verbesserungspotenzial bei der Verlässlichkeit der Anschlüsse bei Umstiegen. Was den Umfang des Deutschlandtickets angeht, favorisierten rund 40 Prozent die Möglichkeit, ohne Zusatzticket oder -kosten ein Fahrrad oder eine weitere Person (36 %) mitzunehmen. Eine Übertragbarkeit auf eine andere Per-



son würden immerhin etwas mehr als 20 Prozent begrüßen. Deutlicher fiel das Stimmungsbild hinsichtlich des Abo-Modells aus: Rund 46 Prozent der Teilnehmenden an der Umfrage wünschten sich hier neben dem monatlichen Bezug die Möglichkeit des Einmalkaufs.

Dass sich das Mobilitätsverhalten durch den auf Deutschland erweiterten Nutzungsbereich geändert habe, räumte nur etwa die Hälfte der Befragten ein. Wer weniger mit dem Auto unterwegs war, wohnte überwiegend im städtischen Raum. 66 Prozent bestätigten, mehr Fahrten unternommen und beruflich wie privat häufiger Bus und Bahn genutzt zu haben.

## Wie könnte das Deutschlandticket noch besser werden?



Die Schlichtungsstelle Nahverkehr ist eine unabhängige Einrichtung des Vereins Schlichtungsstelle Nahverkehr e.V. Vereinsmitglieder sind die Verbraucherzentrale NRW, der Verband Deutscher Verkehrsunternehmen (VDV) und viele Verkehrsunternehmen in Nordrhein-Westfalen. Sie wird bei Problemen mit Verkehrsbetrieben für Fahrgäste kostenlos tätig.

Rund um die Einführung des Deutschlandtickets verzeichnete die Schlichtungsstelle Nahverkehr viele Schlichtungsanträge, weil Tickets trotz Buchung nicht rechtzeitig ankamen, Fehler im Buchungsprozess passierten, was unter Umständen zu Mehrfachbuchungen führte, oder Abbuchungen trotz Abo-Kündigung erfolgten.



[www.schlichtungsstelle-nahverkehr.nrw](http://www.schlichtungsstelle-nahverkehr.nrw)

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr informierte auf vielen Kanälen auch über den rechtlichen Rahmen des Deutschlandtickets. Denn da es als stark ermäßigtes Ticket gilt, sind die Fahrgastrechte eingeschränkt. Weicht der Fahrgast nach 20 Minuten Verspätung am Abfahrtsort auf einen höherwertigen Zug aus, werden die zusätzlichen Kosten nicht mehr erstattet, sofern nicht die Mobilitätsgarantie in NRW greift.

Aufgepasst heißt es bei Buchungen von Reisen mit Nah- und Fernverkehrsanteilen. Wer dann nur noch den Fernverkehrsanteil bucht, hat keine Reisekette im Sinne der Fahrgastrechte mehr und geht leer aus, wenn die Anschlüsse nicht passen und es zu Verspätungen kommt.

Die Schlichtungsstelle Nahverkehr hatte daher auch die Weichen zur Kundeninformation rund um Fahrgastrechte beim neuen Ticketangebot gestellt.

**Bei Reisen, auf denen Nah- und Fernverkehr mit dem Deutschlandticket kombiniert werden, gibt es keine fahrgastrechtliche Absicherung für die gesamte Reisekette. Da sollte nachgebessert werden.**

**Melanie Schliebener**  
Leiterin der Schlichtungsstelle Nahverkehr



# GESUNDHEIT

Irreführende Heilsversprechen

Digitaler Health-Style-Markt im Fokus



## Erfolgsprojekt »Faktencheck Gesundheitswerbung«

39 Abmahnungen und 14 Klageverfahren wegen Rechtsverstößen, rund 350 bearbeitete Verbraucherbeschwerden und eine Vielzahl öffentlichkeitswirksamer Warnungen vor falschen Versprechungen der Gesundheitswerbung: So liest sich die Bilanz des Projekts »Verbraucherschutz im Markt der digitalen Gesundheitsinformationen und individuellen Gesundheitsleistungen« (Faktencheck Gesundheitswerbung), in dem die Verbraucherzentralen NRW und Rheinland-Pfalz über drei Jahre diesen wachsenden Markt kritisch unter die Lupe genommen haben.

Zum Abschluss wurde im Mai 2023 bei einer Tagung in Berlin (Fotos nächste Seite) mit Fachleuten aus Politik, Medienaufsicht, Forschung und Praxis diskutiert, wie Menschen, die sich um ihre Gesundheit sorgen, besser vor Falschinformationen geschützt werden können. Unstrittig: Die unabhängigen Informationsplattformen des Projekts leisteten einen wirkungsvollen Beitrag, um mehr Transparenz bei digitalen Gesundheitsinformationen zu schaffen und Risiken oder gar schädliche Nebenwirkungen falscher oder irreführender Gesundheitsinformation aufzuzeigen. Verstößen etwa gegen das Heilmittelwerbegesetz, die

Health Claims-Verordnung oder die ärztliche Berufsordnung haben die Mitarbeitenden mit rechtlichen Instrumenten Einhalt geboten. Dazu ist das Projekt gegen bekannte Unternehmen wie DrSmile, Liebscher & Bracht, Quality First GmbH (More Nutrition) oder Stada vorgegangen. Politik und Behörden sind aber auch aufgefordert, Maßgaben zur Qualitätssicherung der Angebote und Anbieter weiter auszubauen und bessere Kontrollmöglichkeiten zu schaffen. Die Verbraucherzentralen fordern zum Beispiel seit langem strengere Vorgaben für Nahrungsergänzungsmittel und mehr Kontrollen auf Social-Media-Kanälen.

Seit August 2023 sind die Fachleute beim Checken von Werbeversprechen daher noch digitaler unterwegs: »Verbraucherschutz im digitalen Health-Style-Markt« nimmt das Nachfolgeprojekt nun in den Fokus. Was im Internet an Mythen über vermeintlich gesicherte Wirkungen von Tropfen, Pillen oder Matratzen kursiert oder über Influencerkanäle empfohlen wird: Der Check irreführender Werbeversprechen folgt nun auch Reichweiten. Über den eigenen Instagram-Kanal verbraucherzentrale\_gesundheit gehen inzwischen die meisten Verbraucherbeschwerden ein.

Wenn Empfehlungen eines Influencers eine medizinisch erprobte Therapie ersetzen sollen, kann es gefährlich werden – so wie bei Kurkuma-Kapseln für Krebskranke.

**Gesa Schölgens**  
Leiterin des Projekts »Faktencheck Gesundheitswerbung«

### Aufatmen

Einer aufmerksamen Mutter sind fragwürdige Gesundheitsversprechen eines Betreibers von Kinderspielplätzen in künstlichen Salzgrotten aufgefallen: Im »Babybeach« der Eddira GmbH aus Frankfurt am Main sollten Kinder laut deren Werbung die durch einen Salzgenerator erzeugte Luft der Indoor-Spielplätze »auf ganz spielerische Weise« inhalieren. Das reinige die Atemwege, lindere die Symptome von Bronchitis, Asthma, Husten, Schnupfen oder starker Verschleimung. Kinder, die an Erkältungen, Heuschnupfen, Pollen-, Hausstaub- oder Tierhaarallergien litten, könnten »endlich frei durchatmen«. Das Projekt hatte den Anbieter wegen seiner irreführenden Werbeaussagen zu den angeblich gesundheitlichen Wirkungen der Inhalation in Salzgrotten abgemahnt: Denn aufgrund der dünnen Studienlage und methodischer Schwächen ist diese Wirkung bisher wissenschaftlich nicht belegt. Der Betreiber hat daraufhin eine Unterlassungserklärung abgegeben. Allerdings wurde die fragwürdige Werbung trotzdem fortgesetzt, weshalb nun ein Vertragsstrafe-Verfahren gegen das Unternehmen läuft.

### Schmerzhafte Vertragsstrafe

»Ob Gestresste, Schmerzgeplagte, Alt, Jung, Vegetarier, Veganer, Sportler oder Schwangere – unsere Premium-Nahrungsergänzungsmittel wurden für Menschen jeden Alters, in jeder Lebensphase und mit jedweden Lebensgewohnheiten entwickelt.« – So warb das Unternehmen Liebscher & Bracht in seinem Onlineshop wiederholt für Produkte wie »Arthro Forte+ Premium«, »Q10+«, »Vital+ Premium« und »Vitamin B 12+«. Damit verstieß es gegen eine von der Verbraucherzentrale NRW erwirkte Unterlassungserklärung. Das Landgericht Frankfurt am Main bestätigte deren Rechtsauffassung und hat im April 2023 gegen Liebscher & Bracht eine Vertragsstrafe in Höhe von 4.000 Euro verhängt.



Nach dem Heilmittelwerbegesetz liegt eine Irreführung insbesondere dann vor, wenn einem Angebot eine therapeutische Wirksamkeit zugesprochen wird, die es nicht hat. Ebenso darf laut Gesetz die Werbung nicht den Eindruck erwecken, dass ein Behandlungserfolg sicher ist oder keine Nebenwirkungen zu erwarten sind.





# LEBENSMITTELPREISE

- 📍 **Zwei Markt-Checks**
- 📊 **Im Vergleich: Warenkorb bisweilen doppelt so teuer**
- 📍 **Preisbeobachtungsstelle gefordert**

## Haupttreiber der Inflation

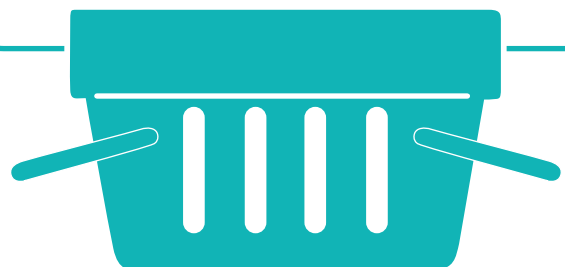
Teure Lebensmittel – im Jahr 2023 ein Dauerthema. Denn die Teuerungsrate lag über dem Anstieg der Energiepreise. Und seit dem Rekordwert von März 2023 (plus 22,3 Prozent gegenüber dem Vorjahresmonat) waren die Lebensmittelpreise Haupttreiber der Inflation. Allerdings: Die monatlich veröffentlichten statistischen Daten hierzu ermitteln lediglich Durchschnittspreise und werten keine Verbraucherpreise für konkrete Produkte oder Marken aus. In zwei Markt-Checks hat die Verbraucherzentrale NRW im März und Mai daher erstmals bei vier großen Einzelhändlern in fünf NRW-Großstädten konkrete Preise und Preisspannen verglichen.

Dabei zeigten sich große Preisunterschiede: So kostete der teuerste Warenkorb 71,58 Euro. Diese Kosten ließen sich theoretisch halbieren – je nachdem, wie oder wo man einkauft. Denn ein vergleichbarer Warenkorb war beim Testkauf auch für gerade mal 34,78 Euro zu haben. Durch gezielten Einkauf in verschiedenen Märkten oder die Wahl von No-Name-Produkten ließ sich also ordentlich Geld sparen.

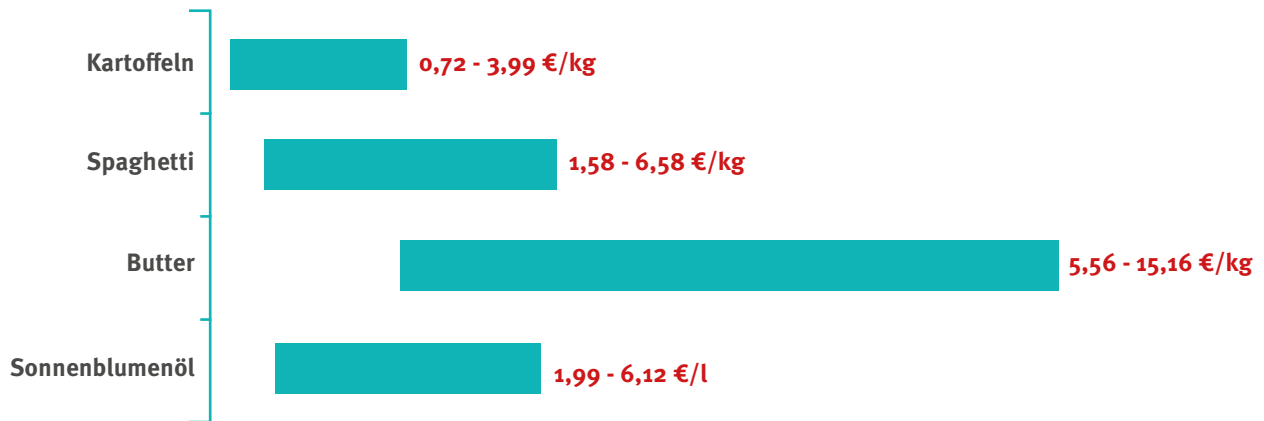
## Warenkorb im Check

Erfasst wurden 20 Grundlebensmittel eines typischen Warenkorbes: Wirsing, Lauch, Möhren, Äpfel, Bananen, Kartoffeln, Weizen toastbrot, frische Weizenbrötchen, Weizenmehl Typ 405, Spaghetti, Parboiled Reis, frische Milch, Joghurt, Gouda, Eier, Hackfleisch, Hühnerbrust, Kidneybohnen, Sonnenblumenöl und Butter.

Für jedes Lebensmittel wurde der Preis pro Kilo oder Liter des teuersten und des günstigsten Produkts unter Einbeziehung aktueller Sonderangebote in den jeweiligen Geschäften erhoben. Somit konnten zwei Warenkörbe ermittelt werden: einer mit den günstigsten und einer mit den teuersten Produkten über alle Einzelhändler und Filialen hinweg.







Preisunterschiede bis zu 450 Prozent für gleiche bzw. vergleichbare Produkte (eigene Darstellung, Marktcheck mit 19 Grundnahrungsmitteln in den Filialen von vier Einzelhändlern in fünf Großstädten in NRW, Stand Mai 2023)

Die Preisunterschiede der einzelnen Produkte waren teils eklatant: Ein Blumenkohl kostete mal 0,99 Euro, in einem anderen Geschäft dagegen 4,99 Euro. Das war ein Unterschied von beeindruckenden 404 Prozent. Die größte Preisspanne gab es bei Kartoffeln mit 454 Prozent. Bei Butter reichten die Preise von 5,56 Euro bis 15,16 Euro je Kilogramm. Der Markt-Check offenbarte zudem, dass Discounter nicht immer die günstigste Wahl für den Einkauf sind: Butter, Sonnenblumenöl und Blumenkohl waren beispielsweise hier mit am teuersten.

### Preisbeobachtungsstelle gefordert

Laut aktuellen Studien ließ sich über ein Drittel des Preisanstiegs bei Lebensmitteln nicht mit gestiegenen Produktionskosten erklären. Auch die großen Preisspannen, die der Markt-Check offenbarte, waren nicht nachvollziehbar. Weil bislang die nötige Transparenz und damit Handhabe fehlt, um die Preisbildung bei Lebensmitteln nachvollziehen zu können und mögliche Übergewinne zu unterbinden, forderte die Verbraucherzentrale NRW die Einrichtung einer unabhängigen Preisbeobachtungsstelle. Diese sollte die tatsächlichen Lebensmittelpreise konkreter Produkte und Marken dauerhaft erfassen und auswerten, was angesichts elektronischer Warenwirtschafts- und Kassensysteme möglich ist. Damit ließen sich mögliche Mitnahmeeffekte und versteckte Preiserhöhungen von Händlern und Herstellern aufdecken. Wichtig wäre außerdem, nicht nur Sonderangebote, sondern auch Preiserhöhungen am Supermarktregal deutlich zu kennzeichnen.

### Überschuldungsfalle Inflation



Besonders betroffen von den extremen Teuerungsraten bei Lebenshaltungskosten und Energiepreisen waren Menschen, die ohnehin nur über wenig Geld verfügen. Zur bundesweiten Aktionswoche der Schuldnerberatung Mitte Juni hat die Verbraucherzentrale daher das Thema »Was können wir uns noch leisten? Überschuldungsfalle Inflation« in den Blick genommen. Spartipps – vom Grundpreisvergleich bis hin zum planvollen Nutzen von Sonderangeboten – und Hinweise, um das verfügbare Einkommen zielgerichtet mit den monatlichen Ausgaben ins Gleichgewicht zu bringen, waren das Gerüst fürs Management knapper Haushaltskassen. Dass Kosten für Miete und Energie immer zuerst zu zahlen sind, lautete die existenzsichernde Empfehlung, damit es gar nicht erst zu Stromsperren kommt oder gar die Wohnung gekündigt wird. Außerdem: Die langjährige Forderung nach einem gesetzlichen Rechtsanspruch auf kostenlose Schuldnerberatung hat die Verbraucherzentrale NRW vor dem Hintergrund der aktuellen Entwicklung noch einmal als dringenden Appell an die Entscheidungsträger formuliert.



# GEMEINSCHAFTSVERPFLEGUNG

## Fokus auf Lebenswelten

## Neu dabei: Kantinenprogramm NRW

Ob »Lecker essen – möglich machen«, »Flüssigkeitsaufnahme bei Hitze« oder »Nachhaltige Ernährung im Studienalltag« – der Blick in den Veranstaltungskalender der Verbraucherzentrale NRW im Bereich Gemeinschaftsverpflegung zeigt, dass deren Informations- und Lernangebote auch im Jahr 2023 gefragt waren:

**85** **Teilnehmende** aus Kitas, Schulen, von Schul- und Betreuungsträgern sowie aus Kommunen und Ministerien tauschten sich bei der Jahrestagung der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW in Düsseldorf intensiv aus: Wie Essen & Trinken lecker auf den Tisch kommen können, wurde praxisnah diskutiert. Die Vorträge und Activity-Points boten Gelegenheiten zum Austausch, um neue Impulse für den eigenen Alltag zu erhalten. Über die Anstöße hierfür freuten sich (Foto rechts) Lorenz Bahr, Staatssekretär im Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration, die Mitarbeiterinnen der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW und Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski.

**484** **Tagesmütter und -väter** interessierten sich in Onlineseminaren der Vernetzungsstelle Kita- und Schulverpflegung NRW dafür, wie sich eine ausgewogene Ernährung für Kleinkinder zusammensetzt und wie



sie mit wenig Zeitaufwand gesunde und leckere Speisen zubereiten können.

**160** **Beschäftigte** von Senioreneinrichtungen und andere Interessierte informierten sich beim digitalen Fachtag der Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW über »Flüssigkeitsaufnahme (nicht nur) bei Hitze«. Denn für ältere Menschen ist Hitze besonders belastend, die unzureichende Flüssigkeitsversorgung ist einer der häufigsten Gründe für Krankenhauseinweisungen. Erfahrungsberichte aus der Praxis und ein Vortrag über Leitungswasser als nachhaltigem Durstlöcher standen dabei auf dem Programm.



Die Rezeptsammlung des »NEIS-Projekts« für schnelle und leckere Gerichte bestand in vielen Studierenden-WGs das Probekochen mit Gelinggarantie.

**10.000 Studierende** starteten mit der Rezeptsammlung des Projekts »NEIS – Nachhaltige Ernährung im Studienalltag« ins erste Semester. Studierendenwerke unterstützte das Projekt zudem mit Workshops, Abfallmessungen in Mensen und Gästebefragungen dabei, ihr Verpflegungsangebot nachhaltiger zu gestalten.

**77 Interessierte** tauschten sich bei einer gemeinsamen Online-Veranstaltung der Vernetzungsstelle Seniorenernährung NRW, der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen und der Landes-seniorenvertretung NRW über gesunde Ernährung im Alter aus. Dabei im Fokus: Wie Seniorenbeiräte in der kommunalen Netzwerkarbeit Impulse geben können, um Mangel- und Fehlernährung älterer Menschen vorzubeugen.

i

Mit Informations-, Bildungs- und Beratungsangeboten sowie in Schulungen bietet die Verbraucherzentrale NRW Akteuren der Gemeinschaftsverpflegung Unterstützung und Hilfestellungen. Die fachliche Kompetenz der Mitarbeitenden ermöglicht dabei für alle Lebenswelten ein passgenaues Angebot.



Ein zukunftsfähigeres Angebot in der Gemeinschaftsverpflegung zu fördern – das hat sich das Mitte 2023 gestartete Projekt »Kantinenprogramm NRW« zum Ziel gesetzt: Ernährungsfachkräfte der Verbraucherzentrale NRW begleiten ausgewählte Modellbetriebe intensiv mit Status-quo-Analysen, in Workshops und bei Austauschtreffen dabei, die Verpflegungsangebote für ihre Gäste unter Gesundheits- und Nachhaltigkeitsaspekten umzugestalten. Aus vielen Bewerbungen zur Teilnahme am Projekt sind öffentliche Verpflegungseinrichtungen ausgewählt worden, um Unterstützung bei der praxisorientierten Umstellung zu erhalten. Als Good Practice-Beispiele sollen sie aber auch andere Kantinenbetreibende zum Nachahmen bewegen, etwa durch Hospitationen an diesen Modellstandorten. Die konkrete Begleitung der Modellkantinen beginnt im Frühjahr 2024.

»Appetit auf Morgen« macht das Projekt mit vielen »Zutaten«: So werden Anstöße gegeben, um Kantinen mit Anbietern aus der Region zu vernetzen. Es werden zudem Maßnahmen aufgezeigt, um Lebensmittelabfälle zu reduzieren oder um das Bewusstsein für mehr Wertschätzung von Lebensmitteln und für eine ausgewogene Ernährung bei den Akteuren und Kantinengästen zu stärken.

Nicht zuletzt: Landesweite Schulungen für Akteure der Gemeinschaftsverpflegung sowie Bildungsangebote für Kitas und Schulen ergänzen das »Kantinenprogramm NRW«. Das vom NRW-Verbraucherschutzministerium finanzierte Projekt läuft bis Ende 2025.



# ERNÄHRUNG

## »Kinder-Optik« von Nahrungsergänzungsmitteln kritisiert

## Gesundheitsversprechen von Heißgetränken entlarvt

Die große Mehrzahl der Nahrungsergänzungsmittel für Kinder zwischen vier und sieben Jahren ist deutlich überdosiert. Zudem enthalten sie bisweilen Nährstoffe, die nicht nötig sind oder für Kinder nicht empfohlen werden. Nicht zuletzt wirbt eine Reihe der Anbieter mit unzulässigen Gesundheitsversprechen. Und viele Produkte kommen als Toffee, Kau- oder Gummibonbons in kindgerechter Optik und süßen Geschmacksrichtungen daher, sodass sie zum Naschen verleiten – was dann zu einer Überdosierung führen kann. So lauten die zentralen Ergebnisse eines Markt-Checks der Verbraucherzentrale, bei dem sie 33 Kinder-Nahrungsergänzungsmittel unter die Lupe genommen hat.

Dabei lagen 23 Produkte der Stichprobe klar über den Tagesempfehlungen für Vitamine und Mineralstoffe der Deutschen Gesellschaft für Ernährung für Vier- bis Siebenjährige. 13 erreichten oder überschritten sogar die vom Bundesinstitut für Risikobewertung vorgeschlagenen sicheren Höchstmengen für Nahrungsergänzungsmittel, die für Personen ab 15 Jahren vorgesehen sind.



i

Studien zufolge bekommen etwa zehn Prozent der Zwei- bis 18-Jährigen hierzulande täglich Nahrungsergänzungsmittel von ihren Eltern und/oder Lebensmittel, die mit Vitaminen oder Mineralstoffen angereichert sind. Und das, obwohl Kinder und Jugendliche in der Regel mit den meisten Vitaminen und Mineralstoffen ausreichend versorgt sind.

Problematisch ist, dass Nahrungsergänzungsmittel – auch solche, die sich an Kinder richten – keinerlei Zulassungsverfahren unterliegen. So unterstrich die Verbraucherzentrale NRW noch einmal ihre Forderung nach verbindlichen altersabhängigen Höchstmengen für Nährstoffe in diesen

## NAHRUNGSERGÄNZUNGSMITTEL FÜR KINDER: MEIST ÜBERDOSIERT



70 %

der Produkte überschreiten mit einer Tagesdosis die empfohlene gesamte Tageszufuhr\* an Vitaminen und Mineralstoffen für 4- bis 7-jährige



30 %

der Produkte liegen innerhalb der D-A-CH Referenzwerte\* für 4- bis 7-jährige



\* Die Fachgesellschaften für Ernährung Deutschlands, Österreichs und der Schweiz empfehlen gemeinsame D-A-CH-Referenzwerte für die gesamte Tageszufuhr von Energie und Nährstoffen.

Produkten. Zudem machte sie sich dafür stark, dass die Lebensmittelüberwachungsbehörden Nahrungsergänzungsmittel und die Werbung dafür stärker kontrollieren.

Der Bericht zum Markt-Check:

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/25949](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/25949)

### »Immunbooster« als Zuckerbombe

Bei Heißgetränken, Direktsticks, Kindersäften und Shots etwa mit Granatapfel, Holunder oder Zitrone verspricht die Werbung, dass sie die Abwehrkräfte gerade in Erkältungszeiten in Schwung bringen werden. Doch ein Booster für das Immunsystem ist nicht zu erwarten, allenfalls helfen diese Nahrungsergänzungsmittel bei einer Unterversorgung mit Vitaminen oder Mineralstoffen. Wohl aber können sie eine ganze Menge Zucker liefern, ohne dass das auf der Verpackung angegeben sein muss. Das brachte eine Stichprobe der Verbraucherzentrale NRW mit 19 solcher Produkte aus Apotheken und Drogerien zutage.

Auf sieben Nahrungsergänzungsmitteln waren freiwillige Angaben der Hersteller zum Zuckergehalt zu finden: Manche enthielten bis zu 14 Gramm Zucker pro Portion, etwa ein Viertel der Höchstmengeempfehlung von 50 Gramm

pro Tag für Erwachsene. Ein Kinderprodukt brachte es sogar auf 30 Prozent mehr Zucker als in den Produkten derselben Marke für die Großen.

Vorgeschrieben ist nur, dass die wertgebenden Inhaltsstoffe wie Vitamine oder Mineralstoffe pro Tagesmenge auf der Verpackung von Nahrungsergänzungsmitteln aufgeführt sein müssen, also etwa Vitamin C oder Zink. Insgesamt erschienen sowohl die Zusammensetzung als auch die Dosierungen der Hersteller eher willkürlich und konzeptlos. So wiesen manche Produkte beispielsweise bis zu 300 Milligramm Vitamin C je Tagesdosis auf – während die Deutsche Gesellschaft für Ernährung etwa 110 Milligramm für erwachsene Männer empfiehlt, die leicht über eine normale Ernährung zu schaffen sind. Einige Produkte enthielten Zink, andere Vitamin D oder B1, dazu ganz unterschiedliche Pflanzenstoffe.

Auf 15 Produkten fand die Verbraucherzentrale NRW zudem insgesamt 44 aus ihrer Sicht unzulässige gesundheitsbezogene Angaben oder Behauptungen. Ein Krankheitsbezug ist für Lebensmittelwerbung jedoch verboten.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/78991](http://www.verbraucherzentrale.nrw/node/78991)

# MEHRWEG



## Gemeinsam für mehr Mehrweg

Seit 1. Januar 2023 sind Gastronomiebetriebe ab einer bestimmten Größe und Mitarbeiterzahl verpflichtet, für Speisen und Getränke zum Mitnehmen auch eine Mehrweg-Alternative bereitzuhalten – neben den bisher genutzten Einwegverpackungen aus Plastik. Im Rahmen eines landesweiten Markt-Checks zur Umsetzung dieser »Mehrwegangebots-Pflicht« hat die Verbraucherzentrale NRW ein halbes Jahr nach Inkrafttreten eine noch mangelhafte Umsetzung festgestellt.

So wurden im Juni 2023 beim Besuch von 418 Restaurants, Imbissbetrieben, Bäckereien und Filialen der Systemgastronomie in 19 nordrhein-westfälischen Städten längst nicht überall mehrfach nutzbare Verpackungen für Take-away-Bestellungen offeriert. Obwohl 173 der aufgesuchten Betriebe augenscheinlich größer als 80 Quadratmeter und damit gesetzlich verpflichtet waren, Gerichte und Getränke »to go« auch in Mehrwegbehältnissen anzubieten, setzte dies gerade einmal knapp die Hälfte (85 Betriebe) um.

Nur ein nutzerfreundliches und funktionierendes Mehrwegsystem bietet für die Kundschaft eine alltagstaugliche Option, um bei der To-Go-Verpflegung nicht länger Einweg zu favorisieren.

**Philip Heldt**  
Referent für Abfallvermeidung bei der  
Verbraucherzentrale NRW

Zudem wiesen nur 50 überhaupt auf einem Schild oder Aushang auf das Mehrwegangebot hin – obgleich der Gesetzgeber für Betriebe dieser Größe ebenfalls eine solche Hinweispflicht vorschreibt.

Allerdings brachte der Markt-Check auch durchaus Positives zutage: Immerhin ein Drittel der 143 besuchten kleineren Imbisse, Restaurants oder Bäckereien hielten ein Mehrwegsystem vor, obwohl sie dazu durch das Verpackungsgesetz gar nicht verpflichtet wären. Dass bei 24 dieser Betriebe ein entsprechendes Hinweisschild fehlte, um die Kundschaft über die vorhandenen Einweg-Alternativen zu informieren, lässt den freiwilligen Mehrweg-Weg dann allerdings noch etwas holprig erscheinen.





### Hohe Bereitschaft für Mehrweg bei Kundschaft

Eine von der Verbraucherzentrale NRW beauftragte repräsentative Umfrage mit 1.000 Teilnehmenden hat im Juni 2023 gezeigt, dass selbst – nach eigener Einschätzung – umweltbewusste Menschen Essen und Trinken nach wie vor überwiegend aus Einweggefäßen kaufen. 44 Prozent hatten allerdings angegeben, dass sie häufiger Mehrwegverpackungen für den Verzehr unterwegs nutzen würden, wenn darüber in den Verkaufsstellen deutlicher informiert und auf das Angebot hingewiesen würde. 42 Prozent der Teilnehmenden an der Umfrage wünschten sich mehr Rückgabestellen, weil das die Entscheidung für die Mehrweggefäße erleichtere.



Mit einer Vielzahl von Aktivitäten haben die Umweltberatungen unter dem Motto »Schon Mehrweg probiert?« dafür geworben, vor Ort gemeinsam den Weg für mehr Mehrweg zu gehen. Ein inszenierter Müllweg zeigte dabei anschaulich, wie Städte durch die schnelllebigen To-Go-Verpackungen vermüllen.

### Clever verpacken. Wege aus der Verpackungsflut!

Diese Botschaft hatte die Umweltberaterin zur »Europäischen Woche der Abfallvermeidung« ganz besonders verpackt. Denn die Kinder im Offenen Ganztage an der Diesterweg-Grundschule in Kamen erhielten kleine Stoffsäckchen, in denen die persönliche Einladung an die Eltern zum »Zerowaste-Café« steckte. Dort wurden nicht nur die vielen Aktivitäten rund um den abfallarmen Schulalltag vorgestellt, sondern auch ganz praktische Vorschläge für cleveres Verpacken von Pausenbrot & Co. mit auf den Weg gegeben.



@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/26237](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/26237)



# MEHRWERT REVIER

## Impulse für nachhaltigen Konsum

## Unterstützung für Engagierte

Der für spätestens 2030 beschlossene Ausstieg aus dem Braunkohle-Tagebau hat auch im Rheinischen Revier die Weichen hin zu einem umfassenden Strukturwandel gestellt. Ziel ist es, die Region nachhaltig so gut für die Zukunft aufzustellen, dass daraus sogar Strukturverbesserungen resultieren und Nachhaltigkeit in allen Lebensbereichen Einzug hält. Dabei sind Beiträge aller gefragt.

Seit Anfang 2023 unterstützt das Projekt »MehrWertRevier« der Verbraucherzentrale NRW die Menschen in dieser Region dabei, im Alltag ressourcen- und klimaschonend zu handeln und sich auch gemeinsam mit anderen für nachhaltigen Konsum zu engagieren.

In der Städtereion Aachen, in den Kreisen Düren, Heinsberg und Euskirchen, der Stadt Mönchengladbach, im Rhein-Erft-Kreis und im Rhein-Kreis Neuss sind die Mitarbeitenden mit verschiedenen Aktivitäten (siehe Kasten) unterwegs, um Interessierten Ideen und einen Werkzeugkasten für ihr Engagement in Sachen Ressourcen- und Klimaschutz an die Hand zu geben. Aktiv beteiligt an der praktischen Umsetzung sind auch die neun Beratungsstellen der Verbraucherzentrale im Fördergebiet.

- **Bildung:** In Workshops werden junge Erwachsene befähigt, Chancen nachhaltiger Geldanlage zu erkennen und Risiken zu reflektieren.

- **Bürgerwissenschaften:** In drei Citizen-Science-Projekten können Interessierte mit Wissenschaftlern Fragestellungen rund um Energie, Mobilität und Ernährung erkunden.

- **Engagement-Förderung:** Engagierte, die etwa einen Gemeinschaftsgarten oder eine Reparatur-Initiative gründen wollen, werden in einem Schritt-für-Schritt-Coaching unterstützt.

- **Information und Motivation:** Eine Wanderausstellung und Info-Materialien sollen zu mehr Nachhaltigkeit im Alltag inspirieren.

**Aus dem Kalender:**

- Wie blicken ältere Menschen auf das Thema Nachhaltigkeit? Und was ist Jugendlichen dabei wichtig? Was können die verschiedenen Altersgruppen voneinander lernen? Beim Generationendialog in Mönchengladbach wurden beim Reparieren auch praktisch Ressourcen geschont.
- Was beim Motivieren fürs Mitmachen in Initiativen für nachhaltiges Engagement wichtig ist, wurde bei einem Workshop im Rhein-Kreis Neuss vorgestellt.
- Wie Hand in Hand mehr Nachhaltigkeit geht, diskutierten beim ersten Reviergespräch in Düren Akteure der bürgerschaftlich engagierten Zivilgesellschaft und Verantwortliche aus Stadt- und Kreisverwaltungen.
- Beim World Fair Play Camp machten sich 160 Kinder und Jugendliche aus dem Kreis Euskirchen daran, Dinge zu erfinden, um das Klima zu retten.
- »Wandel schmeckt gut« – gute Rezepte für nachhaltiges Essen wurden bei einem Workshop in Mönchengladbach vorgestellt.



@ [www.mehrwertrevier.nrw](http://www.mehrwertrevier.nrw)

**Solar – Na klar!**

Im Rahmen des Bürgerwissenschaftsprojekts »Solar – Na klar!« erkundete »MehrWertRevier« – begleitet vom Institut für Verbraucherwissenschaften (IfV) an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf und durch die Verbraucherzentrale NRW –, wie die Energiewende in der Nachbarschaft gelingen kann. Dazu waren Menschen, die in der Region schon ein Steckersolar-Gerät besitzen, zu Kaufmotiven, Informationsverhalten, ihren Erfahrungen und möglichen Problemen befragt worden. In fünf Workshops brachten sich 18 sogenannte Citizen Scientists – also Ehrenamtliche, die sich aktiv in einem Forschungsprojekt beteiligen – ein, um wissenschaftlich relevante Fragen konkret zu beantworten. Daraus wird dann ein Leitfaden entwickelt, wie weitere Personen zum Kauf von Balkonkraftwerken motiviert werden können. Wichtige Erkenntnis: Wer schon eine Solaranlage besitzt, kann zum wirkungsvollen Impulsgeber für die Nachbarschaft werden. Die Ergebnisse wurden bei einer Veranstaltung Ende April 2024 mit Kommunen, Politik, Energiefachleuten und Zivilgesellschaft diskutiert.



40 Anregungen und Ideen, den eigenen Alltag im Rheinischen Revier ganz leicht nachhaltiger zu gestalten, hat »MehrWertRevier« in der Broschüre »Einfach machen von A bis Z« zusammengefasst: Die Konsumpyramide zeigt, wie bei Kaufentscheidungen dafür ein solides Fundament gelegt wird.



**Strukturwandel im Rheinischen Revier**

- ▶ insgesamt 65 Städte und Gemeinden
- ▶ etwa 2,5 Millionen Menschen auf 4.800 km²
- ▶ Das MehrWertRevier-Projekt wird gefördert mit Mitteln des Bundesumweltministeriums und des Landes NRW und läuft bis Dezember 2025.





# NACHHALTIGKEIT

🔍 **Unabhängige Textilsiegel kaum zu finden**

🔍 **Einwegplastik-Verbot mit Schlupfloch**

## Bei Online-Mode Mangelware

Wer beim Shoppen von Mode im Internet Wert auf ökologisch und sozial nachhaltig hergestellte Kleidungsstücke legt, wird bei den zehn größten Onlinehändlern kaum fündig: Nachhaltige Kleidung mit unabhängigen Siegeln ist im Textil-Onlinehandel bisher Mangelware. Und anstatt die ökologisch vorteilhafte Kollektion direkt angezeigt zu bekommen, müssen sich nachhaltig Modeinteressierte erst durch ein riesiges Angebot konventioneller Kleidung klicken oder gezielt danach suchen. Dann jedoch stoßen sie oftmals auf selbst kreierte Label und zweifelhafte Nachhaltigkeitsaussagen. So die Ergebnisse einer Online-Recherche der Verbraucherzentrale NRW, bei der sie exemplarisch eine erkennbar nachhaltige Damenhose in den Warenkorb legen wollte.

Sieben der zehn Shops boten zwar Suchfilter mit der Überschrift »Nachhaltigkeit« an oder ermöglichten es, nach Kriterien wie »recyceltes Material«, »verbesserte Herstellung« oder »ökologische Materialien« zu suchen. Doch auch hier war das Ergebnis aus Sicht der Verbraucherzentrale NRW ungenügend. Denn kein Shop zeigte auf der Trefferliste das deutsche Meta-Siegel »Der grüne Knopf« oder anerkannte Textilsiegel wie »Oeko-Tex«, »GOTS« (Global Organic Textile Standard) oder »Fairtrade Cotton« an. Stattdessen arbeiteten viele der überprüften Shops mit selbst erfundenen Symbolen und vagen Nachhaltigkeitsaussagen, die für den Kauf aber keine nachvollziehbaren Informationen boten.

i

Im August 2023 hat sich die Verbraucherzentrale NRW die Top-Ten-Onlinehändler für Bekleidung angeschaut: Auf den Webseiten von Zalando, Otto, H&M, About You, Bonprix, Amazon, Breuninger, BestSecret, Shein und Lidl wurde gecheckt:

- wie leicht oder schwer es dort gemacht wird, nachhaltigere Kleidung zu finden,
- ob die dort gemachten Nachhaltigkeitsaussagen nachvollziehbar sind und
- ob diese Shops Angebote zur nachhaltigeren Nutzung von Kleidung machen.

Suchobjekt war eine Damenhose in Größe 38. Und geprüft wurde, ob unter den ersten fünf in den Trefferlisten angezeigten Hosen sofort »grüne« Angebote erkennbar waren, und ob welche mit anerkannten Siegeln angezeigt wurden, wenn ein Nachhaltigkeitsfilter gesetzt wurde.



Vom umsatzstärksten Sektor im Onlinehandel fordert die Verbraucherzentrale NRW, ökologisch und fair produzierte Kleidung aus der Nische zu holen und ihre Kundschaft bei der längeren Nutzung von Kleidung zu unterstützen, indem zum Beispiel standardmäßig Second-Hand-Kleidung (das war nur bei drei Onlineshops der Stichprobe der Fall) und ein Ersatzteil- und Reparaturservice angeboten wird.

Denn Fast-Fashion und ein steigender Textilkonsum stellen ein gravierendes Umwelt-, Ressourcen-, Abfall- und Klimaproblem dar. Die EU-Textilstrategie sieht daher klarere Informationen auf Textilien vor und will dem grünen Etikettenschwindel Einhalt gebieten. Außerdem sollen Textilien bis 2030 bessere Qualität haben, repariert, länger genutzt und recycelt werden.

### Einwegplastikverbot: Online-Marktplätze patzen

Zum Schutz der Meere und der Umwelt ist in der EU seit 3. Juli 2021 der Verkauf von vielen Wegwerfprodukten aus Kunststoff, darunter Teller und Besteck aus Einwegplastik, verboten. Vom Markt verschwunden sind diese Artikel allerdings auch zwei Jahre nach Inkrafttreten der sogenannten Einwegkunststoffverbotsverordnung nicht. Wie ein Markt-Check der Verbraucherzentrale NRW im Frühjahr 2023 zeigte, sind auf den großen Online-Marktplätzen Plastikgeschirr und -besteck weiterhin zu finden. Bei den Umsatzriesen Amazon, AliExpress, Ebay, Kaufland, Metro und Otto bieten »Unterhändler« verbotenes Einweggeschirr und -besteck weiterhin an. Auffällig war die teils wechselnde Bezeichnung der Produkte: Was beim ersten Suchergebnis noch als »Einweg« daherkam, erschien beim weiteren Klicken in der näheren Produktbeschreibung teilweise als »wiederverwendbar« oder sogar als »Mehrwegalternative«. Testbestellungen zur Überprüfung der solchermaßen deklarierten Kunststoffteller, -löffel und -gabeln ließen dann zumeist keine Unterschiede zu herkömmlichen Wegwerfprodukten erkennen. Als Ursache für die Verwirrung vermutete die Verbraucherzentrale NRW fehlende klare Vorgaben, ab wann ein Produkt als Einweg oder Mehrweg gilt – etwa durch konkrete Vorschriften zur Materialstärke oder zu anderen Produkteigenschaften. Sie richtete an den Gesetzgeber die Forderung, diese Regelungslücke und den Verkauf der verbotenen Produkte zu stoppen. Denn nur so kann die Online-Kundschaft sicher abfallvermeidende Mehrwegprodukte bekommen.



# VERBRAUCHERBILDUNG

Vertrag?

Schulden?

Kaufen  
oder  
teilen?

Versiche-  
rung?

Sparen?

Neues Projekt erfolgreich vernetzt

383 Teilnehmende in digitalen  
Selbstlernkursen

15 Onlinevorträge zum Schulabschluss

## Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen

Im ländlichen Raum finden sich viele Angebote, die in Städten selbstverständlich sind, häufig nicht in Reichweite: Mit dem Projekt »Verbraucherschutz in ländlichen Regionen für junge Menschen« bauen die Verbraucherzentralen Bayern und Nordrhein-Westfalen in Kooperation mit weiteren Verbraucherzentralen und mit ehrenamtlichen Jugendverbänden dort seit März 2023 gezielt Aktivitäten zur Verbraucherarbeit aus. Klarer Plan dabei: Die Interessen und Ideen der Zielgruppe in den Mittelpunkt zu stellen. Ob Schutz vor Abzocke, Sicherheit im Netz, nachhaltiger Konsum oder erste eigene Wohnung – gemeinsam mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen zwischen zwölf und 27 Jahren sollen frische Ansätze für Verbraucherarbeit auf dem Land erarbeitet werden. »Treffpunkt« für diese Aktivitäten sind Jugendorganisationen und -vereine, die in ländlichen Regionen aktiv und gut vernetzt sind sowie Erfahrungen mit ehrenamtlicher Arbeit haben. In Workshops und Ideenwerkstätten werden Vorschläge gesammelt, um Verbraucherinformation passgenau aufs Land zu bringen.



Auch auf dem Instagram-Kanal @verbraucherschutz\_togo und der Webseite des Projekts können sich Gruppen und Organisationen aktiv einbringen, sodass ein reges Netzwerk geknüpft wird, damit die Verbraucherinfos für junge Menschen diejenigen erreichen, die es betrifft. Nicht zuletzt: Beim Wettbewerb »landgemacht! – Deine Ideen für den Verbraucherschutz« wurden Ideen und Maßnahmen gesucht, wie junge Menschen stärker für Verbraucherthemen sensibilisiert werden können.

Im Kreis Höxter, der Modellregion des Projekts in NRW, gibt es inzwischen fünf Vereine und Jugendtreffs als feste Kooperationspartner, die gemeinsam mit den Mitarbeitenden des Projekts vor Ort regelmäßig Veranstaltungen durchführen.



Finanziert wird das bis Mitte 2025 befristete Projekt vom Bundesministerium für Umwelt, Naturschutz, nukleare Sicherheit und Verbraucherschutz (BMUV) aus Mitteln des Bundesprogramms Ländliche Entwicklung und Regionale Wertschöpfung (BULEplus).

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/node/87621](https://www.verbraucherzentrale.nrw/node/87621)

### Schulabschluss – und dann?

Mit dieser Frage lud die Verbraucherzentrale Jugendliche und junge Erwachsene, die im Sommer ihren Abschluss in der Tasche hatten und in Ausbildung oder Studium starten, zu einer Online-Vortragsreihe ein. Denn beim nächsten Schritt in die »Selbstständigkeit« stellt sich für viele junge Menschen die Frage: Und dann? Wie läuft es bei der Suche nach der eigenen Wohnung? Welche Versicherungen sind wichtig? Was ist bei einem Auslandsjahr zu beachten? Welche Möglichkeiten zur Studienfinanzierung gibt es?

Vom 26. bis 30. Juni gab es – im Netzwerk mit anderen Verbraucherzentralen – Onlinevorträge zu diesen vier Fragestellungen. Gespickt nicht nur mit Informationen, sondern auch mit dem richtigen Handwerkszeug, um die individuell passenden Entscheidungen zu treffen. Zum Beispiel mit einer interaktiven Umzugs-Checkliste, die beim Wechsel ins eigene Domizil für Ordnung im Chaos von Kartons und Formalitäten sorgt. Und nicht zuletzt bot der Chat einen direkten Kanal für Fragen.

Wegen der großen Resonanz wird die Reihe zum Schulabschluss 2024 wiederholt.

### Digitale Selbstlernkurse

Ob Datenschutz im Internet, Energiesparen oder E-Rezept: In digitalen Selbstlernkursen bietet die Verbraucherzentrale NRW inzwischen zu unterschiedlichen Verbrauchertemen eigenständiges Lernen in Etappen an. Das neue Format für interessierte Erwachsene kommt gut an: 383 Teilnehmende haben sich im Jahr 2023 bei den vier Lerneinheiten zu »Meine Energie – clever nutzen« online durch Wissenswertes zu Stellschrauben beim Stromsparen, passenden Tarifen oder zu Möglichkeiten der eigenen Stromerzeugung auf dem Balkon geklickt. Interaktive Lernelemente, anleitende Übungen und Online-Sprechstunden waren didaktische Garanten, um sich bei den wöchentlich freigeschalteten Lernmodulen jeweils dann einzuwählen, wenn der eigene Zeitplan es zuließ.

Dass die digitale Wissensvermittlung gelingt, zeigte die Evaluation des ersten Selbstlernkurses zum Thema Datenschutz: Von den 62 Teilnehmenden, die zum Abschluss ihren Kompetenzzuwachs durch die Lerneinheiten bewertet haben, erklärten fast 90 Prozent, dass sie dort im Alltag direkt umsetzbare Praxistipps erhalten hätten.

Anfang 2024 startete ein neuer Selbstlernkurs »Mein E-Rezept – den digitalen Versorgungsweg verstehen und meistern«, in dem die Anwendungen der E-Rezept-App vorgestellt werden und Wissenswertes zum Schutz und zur Sicherheit von Gesundheitsdaten an die Hand gegeben wird.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/bildung-nrw](https://www.verbraucherzentrale.nrw/bildung-nrw)



# VERBRAUCHERFORSCHUNG



- 🔍 **Workshop zur Polykrise**
- 🔍 **Förderpreise »Konsum & Verbraucherwissenschaften«**

## Wegweiser für Verbraucherpolitik

Sich überlagernde und verstärkende Krisen wie die Covid-19-Pandemie, der russische Angriffskrieg auf die Ukraine, die hohe Inflation, soziale Ungleichheit und der Klimawandel haben erheblichen Einfluss auf den Alltag und das Handeln der Menschen. Immer häufiger sorgen sie sich, wie ihre Lebensbedürfnisse vor diesem Hintergrund auch weiterhin noch erfüllt werden können. Bei einem Workshop haben das Kompetenzzentrum Verbraucherforschung NRW (KVF NRW) und das Institut für Verbraucherwissenschaften (IfV) den Blick auf Verbraucheralltag und -politik in der Polykrise gerichtet: Die rund 40 Teilnehmenden aus Wissenschaft, Politik, Verbänden und von Verbraucherorganisationen haben bei der Veranstaltung an der Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf diskutiert, welche Herausforderungen sich hieraus für die Verbraucherpolitik ergeben.

Eine Bestandsaufnahme zu Ernährungsarmut und sozialer Ungleichheit in Deutschland sowie zu den finanziellen Folgen der Energiekrise stand dabei ebenso auf dem Programm wie die Erarbeitung passender Informations- und Beratungsangebote in Krisenzeiten. Welche Herausforderungen



ungen das für Verbraucherpolitik bedeutet und wie verbraucherpolitische Tätigkeitsfelder neu justiert werden müssen – dazu gab es beim Workshop vielfältige Anregungen, um auf die (Poly-)Krise wirkungsvoll zu reagieren.

## Doktoranden ausgezeichnet

Im November 2023 hat das KVF NRW der Verbraucherzentrale NRW erstmals die »Förderpreise Konsum & Verbraucherwissenschaften für herausragende Dissertationen« an zwei junge Wissenschaftler verliehen: Die mit jeweils 2.500 Euro dotierten Preise überreichte Verbraucherverwaltungsvorstand Wolfgang Schuldzinski an den Informatiker Dr. Daniel Braun (oberes Foto, nächste Seite) und den Juristen Dr. Jonathan Engstler (unteres Foto, nächste Seite). Der wissenschaftliche Beirat des KVF NRW hatte die beiden Arbeiten ausgewählt, weil sie durch sorgfältige Analyse und innovatives Potenzial überzeugten. Während der eine an der Universität Bielefeld »Verbraucher(kauf)verträge



**Anpassung im Zeichen der Polykrise bildet das Leitmotiv der Gesellschaft. Wie kann ein gutes Leben unter diesen Bedingungen gelingen?**

**Prof. Dr. Philipp Staab, Humboldt-Universität Berlin, in seiner Keynote zum Workshop »Verbraucherpolitik in der Polykrise«**

über vernetzte Produkte« in den Fokus genommen hatte und Fragen vertraglicher Haftungsverteilung bei smarten Waschmaschinen oder Mährobotern behandelte, hatte sich der andere des Problems angenommen, dass beim Onlinekauf oft Allgemeinen Geschäftsbedingungen zugestimmt wird, ohne diese gelesen zu haben. Unwissentlich werden so nachteilige Regeln akzeptiert, die nicht selten gegen Gesetze verstoßen. Dabei wurden auch KI-Methoden genutzt, die in Zukunft dabei helfen können, unwirksame Klauseln in AGBs effizient zu erkennen und so den Verbraucherschutz zu stärken.

Die durch Mittel der Verbraucherschutzstiftung in NRW unterstützten Förderpreise sollen die Bemühungen stärken, Verbraucherberatung im Dialog mit Wissenschaft und Politik stetig weiter zu verbessern.

i

Im Jahr 2017 haben die Heinrich-Heine-Universität Düsseldorf, die Universität Münster, die Universität Köln und die Universität Siegen gemeinsam mit der Verbraucherzentrale NRW das Institut für Verbraucherwissenschaften (IfV) gegründet. Das bundesweit beispielgebende Institut betreibt Grundlagenforschung, erarbeitet aber auch praktische Empfehlungen für eine empirisch gestützte, evidenzbasierte Verbraucherpolitik.

@ [www.verbraucherwissenschaften.de](http://www.verbraucherwissenschaften.de)



@ [www.verbraucherforschung.nrw](http://www.verbraucherforschung.nrw)



# FÖRDERVEREIN



 **Diskussionsforum im Landtag**

 **Rund 250 Teilnehmende**

## Digitale Teilhabe für ältere Menschen sichern

Probleme in den Blick zu nehmen, die sich für ältere Menschen angesichts fortschreitender Digitalisierungsprozesse in vielen Lebensbereichen stellen – so lautete das Ziel der Veranstaltung. Und rund 250 Teilnehmende waren auf Einladung der Landesseniorenvertretung NRW und des Fördervereins der Verbraucherzentrale NRW am 30. Oktober in den Düsseldorfer Landtag gekommen, um sich intensiv über Bedarfe und Möglichkeiten zur Förderung digitaler Teilhabe von Seniorinnen und Senioren auszutauschen. Erwin Knebel, Vorsitzender des Fördervereins »Wir Verbraucher in NRW«, freute sich über das große Interesse und die engagierte Diskussion.

Professor Herbert Kubicek vom Institut für Informationsmanagement an der Universität Bremen stellte in seinem Impulsvortrag die Ergebnisse seiner – vom Förderverein der Verbraucherzentrale NRW beauftragten – Expertise vor: Wie kann gesellschaftliche Teilhabe älterer Menschen in einem zunehmend digitalisierten Alltag befördert werden? Dazu stellte er eine Reihe an Empfehlungen vor. So seien informelle Formate wie Übungsgruppen sowie die persönliche Unterstützung durch Freiwillige geeignete Instrumen-



te, um Menschen über 60 zu befähigen, Bankgeschäfte im Internet zu tätigen oder Behördengänge von zu Hause aus zu erledigen. Als wirkungsvoll zeige sich auch die Förderung von Erfahrungs- und Lernorten sowie die Qualifizierung von Ehrenamtlichen, wie sie im »DigitalPakt Alter« des Bundesministeriums für Familie, Senioren, Frauen und Jugend und der BAGSO – Bundesarbeitsgemeinschaft der Seniorenorganisationen angelegt seien. Einfach nutzbare und zugängliche Technologien, niedrigschwellige Angebote für den digitalen Kompetenzerwerb sowie die Ermutigung Älterer, diese Angebote wahrzunehmen, seien ebenfalls wichtige Ansatzpunkte, damit diese Zielgruppe den digitalen Einstieg wagt. Dem Ehrenamt komme dabei ebenfalls eine Schlüsselrolle zu, wenn es gilt, die Menschen vor Ort anzusprechen und mitzunehmen.



Das Team »Energiekrise« der Verbraucherzentrale NRW präsentierte bei der Konferenz zur »Digitalen Teilhabe für ältere Menschen sichern« im Düsseldorfer Landtag vielfältige digitale wie analoge Informationsangebote. Auch die Landtagsabgeordnete Inge Blask (z.v.r.), zugleich stellvertretende Vorsitzende des Fördervereins »Wir Verbraucher in NRW«, nutzte die Gelegenheit, sich mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski und den Mitarbeiterinnen über digitale Selbstlernkurse etwa zu »Energie clever nutzen« auszutauschen.

## 850 ältere Menschen bei 55 Vorträgen zu 9 Themen

Diese eindrucksvollen Zahlen zeigen, dass die 19 Ehrenamtlichen im Projekt »Verbraucherscouts« der Verbraucherzentrale NRW auch im Jahr 2023 erfolgreich unterwegs waren. Im Raum Velbert und im Ruhrgebiet machten sie mit ihren Vorträgen wieder in Senioreneinrichtungen oder Begegnungsstätten Station, um etwa zu Themen wie »Energiesparen« oder »Sicherheit beim Onlinebanking« verständlich und zielgruppenorientiert Wissenswertes für den Verbraucheralltag an die Hand zu geben. Erfreulich: Für 2024 ist eine Ausweitung auf umliegende Städte geplant.



»Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.« will den Verbraucherschutz und die Verbraucherberatung in NRW fördern. Interessierte können diese Anliegen durch eine Mitgliedschaft unterstützen und sich bei lokalen oder themenbezogenen Arbeitskreisen einbringen.

[@ www.verbraucherzentrale.nrw/foerdereverein](https://www.verbraucherzentrale.nrw/foerdereverein)

[@ www.digitalpakt-alter.de/aktuelles/konferenz-in-nrw-ergebnisse-und-empfehlungen/](https://www.digitalpakt-alter.de/aktuelles/konferenz-in-nrw-ergebnisse-und-empfehlungen/)





# GREMIEN UND ORGANE

- ❖ **Vier neue Mitgliedsverbände**
- ❖ **Verbraucherpolitische Grundsatzpapiere verabschiedet**
- ❖ **Schwerpunktthema Transformation**

## Quartett neu an Bord

Neue Mitgliedsverbände zu gewinnen – das hatten Verwaltungsrat und Geschäftsleitungsrunde im Jahr 2022 als gemeinsames Anliegen formuliert, um die Verankerung der Verbraucherzentrale NRW in der Zivilgesellschaft auf ein noch breiteres Fundament zu stellen. Dabei ist man inzwischen ein gutes Stück vorangekommen: So hat der Verwaltungsrat zugestimmt, dass im Laufe des Jahres 2023 mit der Landesseniorenvertretung NRW, dem Landesverband der Volkshochschulen NRW, dem Landesjugendring (LJR) NRW und dem »Eine Welt Netz NRW« vier neue Verbände aufgenommen wurden. Im Frühjahr 2024 ist dann mit der Mitgliedschaft der NaturFreunde NRW der Kreis auf nunmehr 32 Mitgliedsverbände angewachsen.

Bei der Verwaltungsratssitzung im Juni informierte sich Verbraucherschutzministerin Silke Gorißen (3.v.l.) über aktuelle Schwerpunkte der Arbeit. Die Gremienmitglieder freuten sich mit Verbraucherzentralenvorstand Wolfgang Schuldzinski über den hohen Stellenwert, den Verbraucherarbeit für die NRW-Landesregierung hat.

Auch eine personelle Veränderung stand an: In der Dezember Sitzung des Verwaltungsrats verabschiedete sich Horst Berg, langjähriger Leiter des Referats »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz, Verbraucherzentrale NRW« im Verbraucherschutzministerium des Landes, von den Gremienmitgliedern. Erwin Knebel, Verwaltungsratsvorsitzender, und Vorstand Wolfgang Schuldzinski würdigten die stets vertrauensvolle und partnerschaftliche Zusammenarbeit mit ihm – und gaben im Namen aller die besten Wünsche für den Ruhestand mit auf den Weg.

**Eine Welt Netz** NRW

**landesjugendring**  
nrw

**vhs** Landesverband  
Nordrhein-Westfalen

**LANDES SENIOREN**  
VERTRETUNG  
NRW



**Politische Grundsatzpapiere in der Mitgliederversammlung zur Beschlussfassung vorzulegen, ist ein wichtiges Instrument, damit sich Verbände und Organisationen aktiv in unsere Positionsfindungen einbringen können.**

**Wolfgang Schuldzinski**  
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

### Auftakt für Grundsatzpapiere

Bei der jährlichen Mitgliederversammlung der Verbraucherzentrale NRW – nach dem Vereinsrecht das wichtigste Organ in einem Verein – stand erstmals die Verabschiedung von verbraucherpolitischen Grundsatzpapieren auf dem Programm. Denn nach einer Änderung der Vereinsatzung, die Anfang 2023 in Kraft getreten ist, soll der Vorstand diesem Gremium in regelmäßigen Abständen Papiere mit grundsätzlichen Positionen zu einzelnen Themengebieten vorlegen. Sie sollen zum einen den Rahmen bilden, an dem sich fachliche Positionierungen oder Veröffentlichungen der Verbraucherzentrale NRW orientieren müssen. Zum anderen bietet die Diskussion der Grundsatzpapiere Gelegenheit, die Expertise der Verbände stärker als bislang einzubringen. Den Auftakt hierbei machten die beiden Grundsatzpapiere zu den Themenbereichen »Gesundheits- und Pflegemarkt« sowie »Energemarkt und Energiewende«.

### i

#### Dialogforum

»Das neue Heizungsgesetz: Großer Wurf oder große Enttäuschung?« – diese aktuelle Fragestellung wurde beim jährlichen Dialogforum der Mitgliedsverbände diskutiert. Die Energiefachleute der Verbraucherzentrale NRW haben dabei nicht nur die Eckpunkte der Regelungen und dadurch notwendige Maßnahmen rund um Gebäude und Heizsysteme präsentiert. In der Diskussion mit den Teilnehmenden wurden auch Schnittmengen und Synergien mit den Aktivitäten vom Mieterbund NRW oder dem Verband Wohneigentum ausgelotet.

Außerdem wurde auf der Mitgliederversammlung im Juni auch der Blick auf künftige Herausforderungen gerichtet: In einem Vortrag wurde beleuchtet, wie KI-Systeme die Verbraucherwelt und die Arbeit von Beratungsorganisationen verändern könnten. In der anschließenden Diskussion wurde ausgelotet, wie sich die Verbraucherzentrale NRW darauf vorbereiten kann.

### Beirat: Impulse für nachhaltigen Konsum

Wie bereits im Jahr 2022 stand das Schwerpunktthema »Verbraucher:innen in der Transformation« für die 21 Mitglieder des Beirats der Verbraucherzentrale NRW erneut im Sitzungsplan: Impulsvorträge von Dr. Carolin Baedeker vom Wuppertal Institut und von Rainer Gallus vom Handelsverband NRW beleuchteten hierzu Chancen und Herausforderungen eines nachhaltigeren Konsums aus Sicht von Wissenschaft und Handel. Lebhaft diskutierte das Gremium, wie Ressourcenverbrauch und Lebensqualität entkoppelt, der ökologische Rucksack von Produkten entlang der gesamten Wertschöpfungskette reduziert und auch das Bewusstsein und Kompetenzen für nachhaltigen Konsum verbessert werden können.

Die im Beirat erarbeiteten Anregungen werden in die Arbeit der Verbraucherzentrale NRW einfließen, um die unmittelbaren Auswirkungen der ökologischen Transformation für den Verbraucheralltag zu begleiten. Mit der sozialen Dimension dieses Prozesses und wie finanziell Schwächere dabei unterstützt werden können, um die damit verbundenen teils hohen Kosten zu bewältigen, befasste sich der Beirat im Frühjahr 2024.

Regional essen!  
Mach mit!

Verbraucherzentrale



## EHRENAMT

 Nachhaltig aufgedreht

 Trio fürs Rheinische Revier

### Ehrenamtlich engagiert

»Wir drehen das! Nachhaltig geht auch einfach« – unter diesem Motto hatten die Beratungsstelle in Neuss, das Projekt MehrWertRevier der Verbraucherzentrale NRW und der Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss auf dem Martinimarkt Anregungen für mehr Klima- und Ressourcenschutz im Alltag parat. An einem gemeinsamen Stand waren Interessierte am Quiz-Rad gefordert ihr Wissen zu testen, wie in den verschiedenen Sektoren wie Mobilität, Energie oder Ernährung mehr Nachhaltigkeit gelingt. Natürlich gab es auch handfeste Informationen, woran Lebensmittel aus der Region zu erkennen sind und Einkaufshilfen, wo man sie im Rhein-Kreis Neuss bekommt. Der Ernährungsrat hatte zudem Rezepte im Gepäck, um Lust auf regionales Gemüse und Freude am Kochen zu wecken.


Der Ernährungsrat im Rhein-Kreis Neuss setzt sich seit 2019 für ein sozial gerechtes sowie umwelt- und ressourcenschonendes Ernährungssystem ein. Hier wirken zwei ehemalige Mitarbeiterinnen der Verbraucherzentrale NRW mit, die sich nach ihrer aktiven beruflichen Laufbahn weiterhin für Verbraucherbelange engagieren wollen. Diese Aktivitäten unterstützt die Verbraucherzentrale im Rahmen ihres Ehrenamtskonzepts. In enger Abstimmung mit der



Beratungsstelle in Neuss bringen sie ihr berufliches Know-how als Ernährungsfachfrauen weiter ein und geben Impulse für die Arbeit des Gremiums.

Seit 2023 neu an der Seite des eingespielten Duos von Beratungsstelle und Ernährungsrat: Das Projekt MehrWertRevier, das in der vom Strukturwandel geprägten Region Impulse für nachhaltigen Konsum geben und zum Mitmachen einladen will. »Gemeinsam viel erreichen im Rheinischen Revier« – die Botschaft auf dem Banner des Projekts war nicht nur auf dem Martinimarkt Programm, sondern auch bei vielen weiteren Aktivitäten im Rhein-Kreis Neuss.

 [www.ernaehrungsrat-rkn.de](mailto:www.ernaehrungsrat-rkn.de)

 [www.mehrwertrevier.nrw](mailto:www.mehrwertrevier.nrw)





# JOURNALISTENPREIS

 Vier Siegerbeiträge ausgezeichnet

 Erstmals Nachwuchspreis vergeben

Eine umfassende eigene Recherche zu einem relevanten Verbraucherthema – so wünschte sich die Fach-Jury die Bewerbungen für den Journalistenpreis 2023 der Verbraucherzentrale NRW. Bei der Preisverleihung im Düsseldorfer Maxhaus wurden dann Beiträge aus vier Kategorien ausgezeichnet, die verbraucherrelevante Fragestellungen mit NRW-Bezug besonders verständlich, spannend und informativ aufbereitet hatten. Die aus insgesamt 74 eingereichten Arbeiten ausgewählten Siegerbeiträge analysierten Lebensmittelpreise, Pflegekosten, Zahnschienen-Angebote und Gefahren durch Nahrungsergänzungsmittel. Der mit insgesamt 8.000 Euro dotierte Journalistenpreis – gefördert aus Mitteln der Verbraucherschutzstiftung NRW – wurde zum zweiten Mal vergeben. Im Jahr 2023 erstmals auch in der Kategorie »Nachwuchs«.

In der Kategorie »Print/Online« ging die Auszeichnung an Simon Haas von der Neue Zürcher Zeitung für seinen Beitrag »Preismonitor: Was im Supermarkt teurer oder billiger wird«. Mit der systematischen Daten-Recherche hatte er gezeigt, dass ausgerechnet bei einer als preiswert geltenden Eigenmarke der Preisanstieg am größten war.

Im Lokalteil Oberhausen der WAZ hatten Barbara Hoynecki und Peter Szymaniak in einer Artikelserie die Kosten

Oberhausener Pflegeheime der Jahre 2022 und 2020 verglichen. Für ihre anschauliche Berichterstattung über den Pflegenotstand gab es den Preis in der Kategorie »Lokaljournalismus«.

»Einfach schöne Zähne oder Abzocke?« – Dieser Frage war Philipp Strunk in einem Radiobeitrag über Kunststoffschienen zur Zahnbegradigung aus dem Internet, sogenannte Aligner, nachgegangen. Er hatte dabei, auch via Instagram-Stories, mögliche Probleme mit dem »perfekten Lächeln« aufgezeigt – und wurde dafür in der Kategorie »Audiovisuell« ausgezeichnet.

Für die »Quarks«-Redaktion des WDR hatten Jana Heck und Lucas Tenberg mit einer akribischen Recherche die unzureichenden Kontrollen von Nahrungsergänzungsmitteln dokumentiert. Die Jury zeichnete dies im Bereich »Nachwuchs« als wertvollen Beitrag zur Verbraucherinformation aus.

Zu den Preisträgerbeiträgen geht es hier:

 [www.verbraucherzentrale.nrw/journalistenpreis](https://www.verbraucherzentrale.nrw/journalistenpreis)



# NEUES DOMIZIL

 **Richtfest des »CURVE«**

 **Auf Digitalisierungskurs**

Der Richtkranz für die neue Büroimmobilie an der Helmholtzstraße signalisierte im September deutlichen Aufwind: Die Verbraucherzentrale NRW wird planmäßig in das »CURVE« einziehen. Die Geschäftsstelle wie auch die Düsseldorfer Beratungsstelle werden dort ab September 2024 als Ankermieter unter einem Dach ein neues Zuhause finden. Auf rund 10.800 Quadratmeter Gesamtmietfläche bietet das vom Hamburger Immobilienunternehmen Becken entwickelte Objekt variable Nutzungseinheiten für die unterschiedlichen Anforderungen des Arbeits- und Beratungsalltags. Weiterer Standortvorteil: Das »CURVE« setzt hohe bauliche Standards mit Blick auf Nachhaltigkeit und Digitalisierung – und passt daher ideal zum Selbstverständnis und den Anforderungen an ein modernes Arbeitsumfeld der Verbraucherzentrale NRW.

Doch der Umzug der Geschäftsstelle mit über 100 Mitarbeitenden, von Archiv und Akten, EDV-Technik, Versand und zentraler Telefonanlage, Büroausstattung und Material – all das erforderte im Jahr 2023 akribische Vorbereitung. Nach über einem halben Jahrhundert am Standort an der Mintropstraße gehörte zunächst »Ausmisten, Archivieren und Digitalisieren« zum Arbeitsalltag.





Bei Standards und Gestaltung unseres neuen Domizils können wir mitbestimmen. Dabei legen wir gemeinsam mit dem Projektentwickler großen Wert auf Nachhaltigkeit und Digitalisierung.

**Wolfgang Schuldzinski**  
Vorstand der Verbraucherzentrale NRW

»Schwerstarbeit« in der Dokumentation: Während alle Organisationseinheiten ihre Akten mit Blick auf Aufbewahrungsfristen und Digitalisierungsmöglichkeiten sichteten und Altpapier-Container füllten, war die Dokumentation der Verbraucherzentrale NRW »Gatekeeper«, um das Archiv systematisch zu durchforschen und einen »Aktenplan« anzulegen. Mehr als 250 Ordner mit Vorgängen, die die Geschichte der Verbraucherzentrale NRW und Meilensteine des Verbraucherschutzes exemplarisch dokumentieren, wurden – datenschutzkonform – erfasst und im März 2024 ans Landesarchiv übergeben.



Die Umstellung auf webbasierte Abläufe in der Personalwirtschaft, der Start des Intranets, ein elektronischer Rechnungsworkflow – das sind nur einige Beispiele, dass die Verbraucherzentrale NRW viele interne Prozesse inzwischen auf digitale Kanäle umgestellt hat. Gute Voraussetzungen für zeitgemäßes mobiles Arbeiten und das Raumkonzept am neuen Standort mit Desksharing und Arbeitsplatzbuchungssystem.



### Digitale Bücher: Barrierefrei

Auch bei der Produktion von Ratgeber-Neuerscheinungen hat sich der Verlag der Verbraucherzentrale im Jahr 2023 zukunftsfähig aufgestellt: Ein Dutzend der lieferbaren Titel ist im Shop inzwischen als barrierefreies E-PUB erhältlich – und erfüllt damit schon heute die Anforderungen, wie sie ab Juni 2025 nach dem European Accessibility Act vorgeschrieben sind. Die Ratgeber sind so an- und ausgelegt, dass auch blinde und sehbehinderte Menschen, die keine oder kaum visuelle Inhalte wahrnehmen können, Zugang zu anbieterunabhängiger Verbraucherinformation haben. Wobei tatsächlich auch weitaus mehr Personenkreise von barrierefreien Ratgebern profitieren können. Die Umstellung auf eine XML-basierte Buchproduktion war für die »Poleposition« in Sachen Barrierefreiheit eine wichtige Voraussetzung.



# KARRIERE

## Mit Konzept und Netzwerk

Wer auf der Suche nach einem Job ist, besucht zunächst die Karriereseite des Unternehmens, bevor er oder sie sich zu einer Bewerbung entschließt. Aktuelle Studien haben gezeigt, dass fast 70 Prozent der Jobsuchenden erst einmal den Arbeitgeberauftritt im Netz anklicken, um sich dort ein Bild vom Unternehmen, dessen Aufgaben und Selbstverständnis, dem Arbeitsalltag sowie der Unternehmenskultur zu verschaffen. Karriereseiten sind somit auch ein wichtiges Instrument, um neue Mitarbeitende zu gewinnen. Seit Anfang 2024 hat auch die Verbraucherzentrale NRW eine »Visitenkarte« als attraktive Arbeitgeberin in ihren Webauftritt integriert: Die Karriereseite ist nun der Anlaufpunkt für potenziell Interessierte an einer Tätigkeit in den vielfältigen Arbeitsfeldern der Verbraucherarbeit.

Basis für einen möglichen Laufbahnstart ist die Vorstellung des Wertekanons, der die Arbeit bei der Verbraucherzentrale NRW trägt. Dazu gehört die Unabhängigkeit von wirtschaftlichen Interessen ebenso wie der Einsatz für faire Marktstrukturen. Die Unterstützung bei der Durchsetzung von Verbraucherrechten und das gemeinsame Engagement für zukunftsfähige Konsum- und Lebensstile prägen das Selbstverständnis ebenso wie Bemühungen um gesundheitlichen Verbraucherschutz. Kurzum: Wer an gesellschaftlichen Themen interessiert und auf der Suche nach sinnstiftender Tätigkeit ist, findet bei der Verbraucherzentrale NRW nicht nur einen abwechslungsreichen

Arbeitsalltag, sondern mit ihr auch eine attraktive Arbeitgeberin. Denn es erwartet Jobinteressierte eine Reihe von Benefits wie Fortbildungsangebote zur fachlichen und persönlichen Weiterentwicklung, mobile, flexible und familienfreundliche Arbeitszeiten, teamorientiertes Miteinander und etwa eine zusätzliche Altersvorsorge.

Ob berufserfahren oder gerade fertig mit dem Studium, ob der nächste Karriereschritt ins Auge gefasst oder mit einem Praktikum geliebäugelt wird: Die Karriereseiten der Verbraucherzentrale NRW lotsen zu den Einstiegsmöglichkeiten in den vielfältigen Themen- und Arbeitsgebieten sowohl in den Beratungsstellen als auch in der Düsseldorfer Geschäftsstelle. Ein Button führt dann direkt zum aktuellen Stellenmarkt.

Auch eine Sammlung der FAQs zur Bewerbung fehlt nicht, sodass beim Impuls, sich bei der Verbraucherzentrale NRW zu bewerben, formale Unsicherheiten nicht mehr zum Hindernislauf für Jobsuchende werden. Und der interessierte Besuch der Karriereseite dann auch bestenfalls direkt in eine Bewerbung mündet.

@ [www.verbraucherzentrale.nrw/karriere-nrw](https://www.verbraucherzentrale.nrw/karriere-nrw)



## 2023: KURZ UND KNAPP

<b>Verbraucheranliegen gesamt</b>	<b>371.201</b>	Veranstaltungskontakte	188.409
davon persönlich	175.098	Ratgeberanforderungen	77.093
davon schriftlich	72.905	Internetbesuche*	55.280.705
davon telefonisch	123.199	Beratungsstellen in NRW	64
<p><i>*Hierin enthalten sind 49.935.048 Besuche auf der Seite verbraucherzentrale.de, die die Verbraucherzentrale NRW gemeinsam mit weiteren Verbraucherzentralen betreibt. Aufgrund technischer Schwierigkeiten des von uns genutzten Analysesystems sind die enthaltenen Werte für die Monate Juli bis Dezember rechnerisch korrigiert.</i></p>		Mitarbeitende	781
		Etat in Millionen Euro	56,1

Unsere Beratungsstellen von A bis Z finden Sie hier:

[www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratungsstellen)

Der Ratgeber-Shop öffnet unter:

[www.ratgeber-verbraucherzentrale.de](http://www.ratgeber-verbraucherzentrale.de)

Zu unseren Beratungsangeboten geht's unter:

[www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/beratung-nrw)

Eine Übersicht der Beschwerdeportale liefert:

[www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw/kontakt-nrw)

### VERBRAUCHERZENTRALE IM NETZ:



[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)



[www.checked4you.de](http://www.checked4you.de)

### VERBRAUCHERZENTRALE NRW IN SOZIALEN NETZWERKEN:



[www.verbraucherzentrale.nrw/facebook](http://www.verbraucherzentrale.nrw/facebook)



[www.verbraucherzentrale.nrw/youtube](http://www.verbraucherzentrale.nrw/youtube)



[www.verbraucherzentrale.nrw/instagram](http://www.verbraucherzentrale.nrw/instagram)



[www.verbraucherzentrale.nrw/linkedin](http://www.verbraucherzentrale.nrw/linkedin)



[www.verbraucherzentrale.nrw/bluesky](http://www.verbraucherzentrale.nrw/bluesky)



[www.verbraucherzentrale.nrw/mastodon](http://www.verbraucherzentrale.nrw/mastodon)



Alle Social-Media-Profile der Verbraucherzentrale NRW: [www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke](http://www.verbraucherzentrale.nrw/netzwerke)

# MITGLIEDSVERBÄNDE

## EINZELVERBÄNDE

- Allgemeiner Deutscher Fahrrad-Club  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Arbeitsgemeinschaft Evangelischer  
Haushaltsführungskräfte (AEH) des Deutschen  
Evangelischen Frauenbundes e. V.  
Landesverband Nordrhein
- AWO Arbeiterwohlfahrt
  - a) Bezirksverband Mittelrhein e. V.
  - b) Bezirksverband Niederrhein e. V.
  - c) Bezirksverband Ostwestfalen-Lippe e. V.
  - d) Bezirksverband Westliches Westfalen e. V.
- Bund für Umwelt und Naturschutz Deutschland  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- dbb nrw–beamtenbund und tarifunion  
Nordrhein-Westfalen
- Deutscher Gewerkschaftsbund Bezirk NRW
- DHB-Netzwerk Haushalt  
Berufsverband der Haushaltsführenden e. V.  
Landesverband Rheinland e. V.
- Deutscher Mieterbund NRW e. V.
- Familienbund der Katholiken Landesverband NRW e. V.
- Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands e. V.  
Landesarbeitsgemeinschaft NRW
- LAG21  
Landesarbeitsgemeinschaft Agenda 21 NRW e. V.
- Landesintegrationsrat NRW
- Landesjugendring NRW e. V.
- Landessenorenvertretung NRW e. V.
- Landesverband der Volkshochschulen e. V.
- LandFrauen
  - a) Rheinischer LandFrauenverband e. V.
  - b) Westfälisch-Lippischer LandFrauenverband e. V.
- Naturschutzbund Deutschland (NABU)  
Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- PRO BAHN, Landesverband Nordrhein-Westfalen e. V.
- Verband Wohneigentum Nordrhein-Westfalen e. V.
- ver.di Landesbezirk Nordrhein-Westfalen
- Verkehrsclub Deutschland e. V.  
Landesverband Nordrhein-Westfalen
- Wir Verbraucher in NRW – Förderverein der  
Verbraucherzentrale NRW e. V.
- wohnen im eigentum. die wohneigentümer e. V.

## ÖRTLICHE ZUSAMMENSCHLÜSSE

- 1 Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher im  
Kreis Mettmann (AGV) e. V.
- 2 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Castrop-Rauxel e. V.
- 3 Ortsarbeitsgemeinschaft der Verbraucher Ratingen e. V.

## VERWALTUNGSRAT

### VORSITZENDER

#### Erwin Knebel

Arbeitsgemeinschaft der Verbraucher  
im Kreis Mettmann e. V.

### STELLVERTRETENDE VORSITZENDE

#### Jutta Kuhles

Rheinischer LandFrauenverband e. V.

#### Elke Wieczorek

DHB – Netzwerk Haushalt e. V., Landesverband Rheinland

### MITGLIEDER

#### Caroline Heß

Deutscher Gewerkschaftsbund, Bezirk Nordrhein-Westfalen

#### Dr. Günther Horzetzky

Wir Verbraucher in NRW –  
Förderverein der Verbraucherzentrale NRW

#### Sigrid Lewe-Esch

Arbeitsgemeinschaft Evangelischer Haushaltsführungskräfte  
(AEH) des Deutschen Evangelischen Frauenbundes e. V.,  
Landesverband Nordrhein

#### Siw Mammitzsch

Deutscher Mieterbund NRW e. V.

#### Ursula Sänger-Strüder

kfd – Katholische Frauengemeinschaft Deutschlands –  
LAG NRW

#### Andreas Träger

DBB Beamtenbund und Tarifunion Nordrhein-Westfalen

## VORSTAND

### Wolfgang Schuldzinski, Düsseldorf

In Anlehnung an § 65 a Landeshaushaltsordnung  
legen wir die Vergütungen des Vorstands gemäß  
Zuwendungsbescheid offen. Die Vorstandsbezugel  
für 2023 beliefen sich auf 129.574,20 Euro.



# VEREINFACHTES ORGANISATIONSSCHEMA

**MITGLIEDERVERSAMMLUNG**

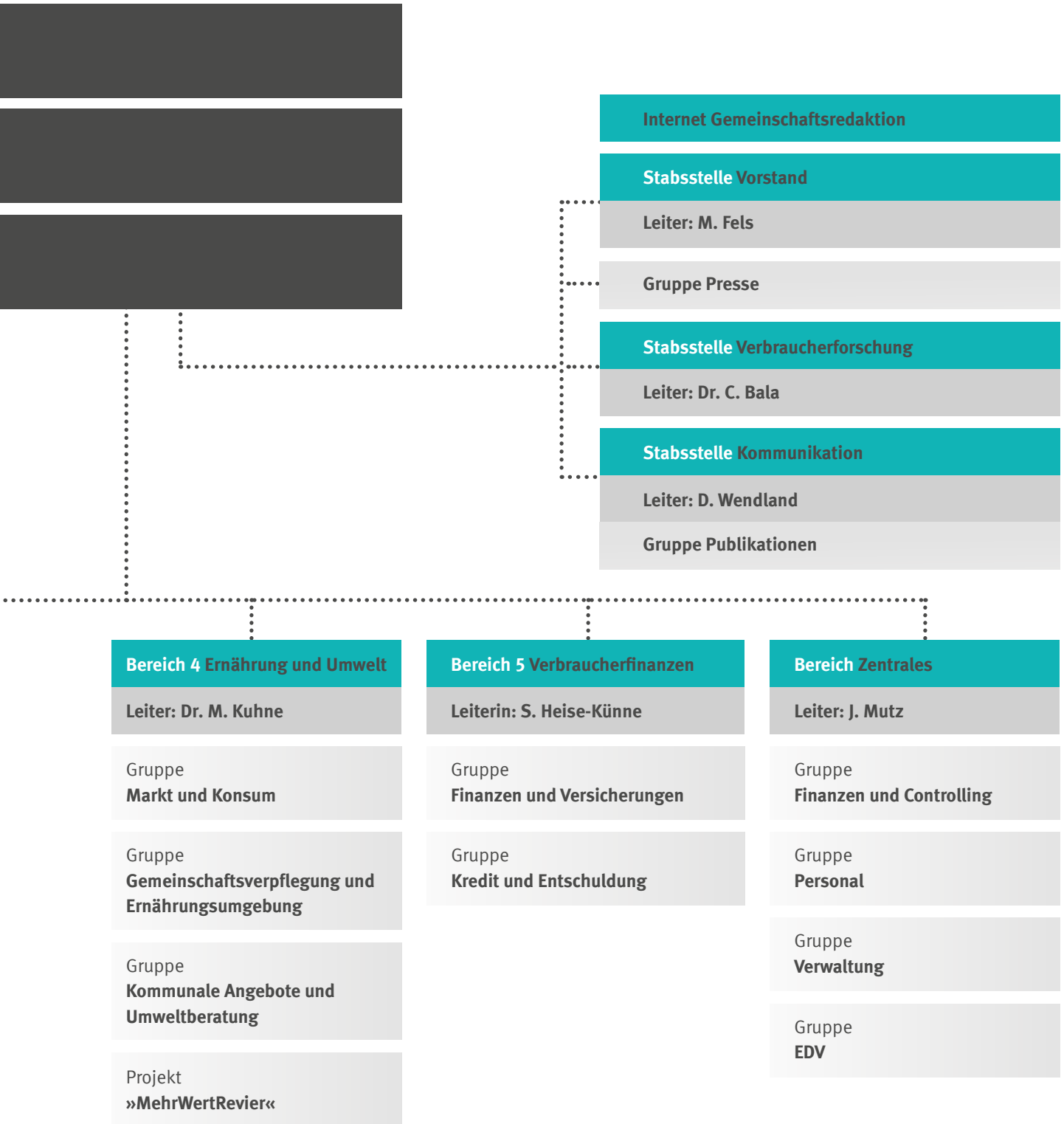
**VERWALTUNGSRAT**

**VORSTAND:**  
Wolfgang Schuldzinski

**BEIRAT**

**VERBRAUCHERSCHUTZSTIFTUNG  
IN NRW**





	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistentz
<b>1. Landesgeschäftsstelle <sup>1)</sup></b>								
allgemeine MA	226,84						147,82 <sup>2)</sup>	
<b>2. Beratungsstellen in</b>								
Aachen		2,5	–	1	0,63	–	–	0,5
Aachen Städteregion		–	–	1	–	–	3,66 <sup>5)</sup>	–
Ahlen		2	–	1	–	–	–	0,5
Alsdorf		2	–	–	1,5	–	0,38 <sup>3)</sup>	0,5
Arnsberg		2	–	1	–	–	–	0,5
Bergheim		1,5	–	–	–	–	1 <sup>4)</sup>	0,5
Bergisch Gladbach		2	–	–	–	–	–	0,5
Bielefeld		3,25	1,25	–	0,75	–	1 <sup>9)</sup>	0,5
Bochum		3,5	1	0,8	1,88	2	0,95 <sup>3)7)</sup>	0,5
Bonn		6 <sup>6)</sup>	1	1	–	–	–	0,5
Bottrop		2	–	–	–	–	–	0,5
Brühl		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Castrop-Rauxel		2	–	1	–	–	–	0,5
Detmold		2	–	1	–	1	–	0,5
Dinslaken		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dormagen		1,5	–	–	–	–	1 <sup>4)</sup>	0,5 <sup>3)</sup>
Dorsten		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Dortmund		3,5	1	–	3,19	2	–	0,5
Dülmen		2	–	–	–	–	–	0,5
Düren		1,3	–	–	–	–	2 <sup>4)</sup>	0,5
Düsseldorf		5	1	1	3	–	–	0,5
Duisburg		3	–	–	–	1	–	0,5
Essen		3	–	–	2,5	–	–	0,5
Euskirchen		2	–	–	–	–	–	0,5
Gelsenkirchen		2,5	–	1	3	–	0,5 <sup>7)</sup>	0,5
Gronau		2	–	–	–	–	–	0,5
Gütersloh		2	–	–	–	–	–	0,5
Hagen		2	1	–	–	–	–	0,5
Hamm		2,5	–	–	1,75	–	–	0,5
Herford		2	–	–	–	–	–	0,5
Herne		1,5	1	–	–	–	–	0,5
Höxter		2	–	–	–	–	–	1
Iserlohn		2	1	1	–	–	–	0,5
Kamen		1,5	0,9	–	–	–	–	0,5
Kleve		–	–	–	–	–	2 <sup>8)</sup>	–
Köln		8,5 <sup>6)</sup>	–	1	1	3	1,7 <sup>3)7)</sup>	0,5
Krefeld		2,5	1	–	1	–	–	0,5

**Legende:****MA** - Mitarbeiter:innen in der Geschäftsstelle**VB** - Verbraucherberater:innen**UB** - Umweltberater:innen**EN** - Energieberater:innen**Schuld.** - Verbraucherinsolvenz- und Schuldnerberater:innen sowie Schuldenprävention**BGA/AV + ImmoF/Ver** - Berater:innen für Geldanlage, Altersvorsorge, Immobilienfinanzierung, Versicherungen

1) Zum Teil nur Dienstsitz

2) Projekte Energie, BMEL, Umwelt u. a.

3) AB-Maßnahme/Überlassung durch Kommune oder Projekt Kommune

4) Projekt »MehrWertRevier«

5) Regionalbüro Alter, Pflege und Demenz in der Region Aachen/Eifel

6) Ergänzend: Verbraucherberatung im Quartier

7) Projekt »Wirtschaftlicher Verbraucherschutz«

8) Projekt »Verbraucherberatung mobil &amp; digital«

9) Projekt »Energerecht«



	MA	VB	UB	EN	Schuld.	BGA/AV ImmoF/Ver	Projekte	Büroassistenz
<b>Beratungsstellen in</b>								
Langenfeld		2	1	1	–	–	–	0,5
LenneStadt		2	–	1	1,5	–	–	0,5
Leverkusen		2	–	–	–	–	–	0,5
Lippstadt		2	–	–	–	–	–	0,5
Lüdenscheid		1,75	1	1	–	–	–	0,5
Lünen		2	–	–	–	–	–	0,5
Marl		2	1	–	–	–	–	0,5
Minden		2	2	1	–	–	0,5 <sup>7)</sup>	0,5
Mönchengladbach		2,67	–	–	–	1	1 <sup>4)</sup>	0,5
Moers		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Mülheim		1,75	–	–	–	–	–	0,5
Münster		3	–	1	1,3	–	0,5 <sup>7)</sup>	0,5
Neuss		2	–	–	–	–	–	0,5
Oberhausen		2	–	1	–	–	–	0,5
Paderborn		2	1	–	–	–	1 <sup>3)</sup>	0,75 <sup>3)</sup>
Ratingen		–	–	1	–	–	–	–
Recklinghausen		2	–	–	–	–	–	0,5
Remscheid		2	–	–	–	–	–	0,5
Rheine		3	–	–	–	–	–	0,5
Rhein-Sieg-Kreis		–	–	0,5	–	–	–	–
Rietberg / Verl		–	–	1	–	–	–	–
Schwerte		1,5	–	–	–	–	–	0,5
Siegburg		1,5	1	1	–	–	–	0,5
Siegen		2	–	–	–	–	–	0,5
Soest		2	–	–	–	–	–	0,5
Solingen		2	1	0,6	1	–	–	0,5
Troisdorf		1,5	0,5	–	–	–	–	0,5
Unna		–	1	–	–	–	–	–
Velbert		2	–	–	–	–	–	0,5
Wesel		1,5	–	1	–	–	–	0,5
Witten		2,5	–	–	–	–	–	0,5
Wuppertal		3,5	1	0,8	2,15	–	–	0,5
<b>3. Servicecenter</b>	<b>9,1</b>							
<b>4. Gesamtzahl der Stellen</b>	<b>235,94</b>	<b>145,22</b>	<b>21,65</b>	<b>23,7</b>	<b>26,15</b>	<b>10</b>	<b>165</b>	<b>32,25</b>
$\Sigma$								
<b>659,92</b>								

Außer den hier aufgeführten Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern beschäftigt die Verbraucherzentrale noch 40 Honorarkräfte für Aufgaben der Allgemeinen Rechtsberatung sowie 18 in der Mietrechtsberatung, 12 Honorarkräfte für Ernährungsberatung. Insgesamt sind 37 Honorarkräfte für die Themengebiete Altersvorsorge, Bankdienstleistungen, Bank- und Kapitalmarktrecht, Bauträgervertragsprüfung, Immobilienfinanzierung, Versicherungen und Versicherungsrecht tätig. Darüber hinaus arbeiten 12 Honoraranwälte im Bereich Gesundheits- und Pflegemarkt.

5 Honorarkräfte sind beim Servicecenter im Einsatz. Außerdem waren 104 Mitarbeitende im Bereich Energie tätig, die aus dem von dem Verbraucherzentrale Bundesverband organisierten Projekt »Energieberatung«, der landesgeförderten Energieberatung sowie der zusätzlichen Förderung des Landes NRW zur Bewältigung der Energiekrise finanziert wurden.

In den Beratungsstellen werden darüber hinaus noch Aushilfen und Reinigungskräfte beschäftigt.

AKTIVA		2023		2022	
ANLAGEVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>IMMATERIELLE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>					
• gewerbliche Schutzrechte und ähnliche Rechte		27.700			40.600
<b>SACHANLAGEN</b>					
• Mietereinbauten auf fremden Grundstücken	940.800		25.600		
• Betriebs- und Geschäftsausstattung	683.200		896.600		
<b>Summe Sachanlagen</b>	→	<b>1.624.000</b>	→		<b>922.200</b>
<b>FINANZANLAGEN</b>					
• Beteiligungen		200			200
<b>Summe Anlagevermögen</b>		<b>1.651.900</b>			<b>963.000</b>

UMLAUFVERMÖGEN	EURO	EURO	EURO	EURO
<b>VORRÄTE</b>				
• fertige Erzeugnisse und Waren	270.100		341.200	
• geleistete Anzahlungen	5.800		29.200	
<b>Summe Vorräte</b>	→	<b>275.900</b>	→	<b>370.400</b>
<b>FORDERUNGEN UND SONSTIGE VERMÖGENSGEGENSTÄNDE</b>				
• Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	2.912.800		1.500.100	
• sonstige Vermögensgegenstände	171.800		65.400	
<b>Summe Forderungen / Vermögensgegenstände</b>	→	<b>3.084.600</b>	→	<b>1.565.500</b>
• Kassenbestand und Guthaben bei Kreditinstituten		9.078.200		7.433.200
<b>Summe Umlaufvermögen</b>		<b>12.438.700</b>		<b>9.369.100</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		24.500		108.800
<b>SUMME AKTIVA</b>		<b>14.115.100</b>		<b>10.440.900</b>

PASSIVA		2023		2022	
EIGENKAPITAL	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• gebundenes Zuschusskapital	2.115.300		1.527.700		
• Jahresüberschuss/-defizit (-)	-239.000		587.600		
<b>Summe Eigenkapital</b>	→	<b>1.876.300</b>	→		<b>2.115.300</b>
• Sonderposten für Investitionszuschüsse zum Anlagevermögen		1.650.300			961.400
<b>RÜCKSTELLUNGEN</b>					
• sonstige Rückstellungen		2.916.400			2.619.600
<b>VERBINDLICHKEITEN</b>					
• Verbindlichkeiten aus Lieferung und Leistung	4.999.800		3.267.000		
• sonstige Verbindlichkeiten	1.974.100		764.300		
<b>Summe Verbindlichkeiten</b>	→	<b>6.973.900</b>	→		<b>4.031.300</b>
• Rechnungsabgrenzungsposten		698.200			713.300
<b>SUMME PASSIVA</b>		<b>14.115.100</b>			<b>10.440.900</b>

GEWINN- UND VERLUSTRECHNUNG		2023		2022	
ERHALTENE ZUWENDUNGEN	EURO	EURO	EURO	EURO	EURO
• MLV (Ministerium für Landwirtschaft und Verbraucherschutz NRW)	32.360.000		26.741.800		
• Kommunen und Kreise	13.096.200		12.438.100		
• EU	0		3.294.100		
• BMEL/BMUV (Bundesministerien für Ernährung und Landwirtschaft sowie Umwelt u. Verbraucherschutz)	2.966.200		1.640.200		
• MKJFGFI (Ministerium für Kinder, Jugend, Familie, Gleichstellung, Flucht und Integration NRW)	630.500		560.200		
• MAGS NRW (Ministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales)	360.200		314.900		
• MUNV (Ministerium für Umwelt, Naturschutz und Verkehr NRW)	303.500		296.900		
• sonstige Zuwendungsgeber	1.525.400		1.512.500		
<b>Summe Zuwendungen</b>	<b>➔</b>	<b>51.242.000</b>	<b>➔</b>	<b>46.798.700</b>	
• Umsatzerlöse		3.981.200		3.839.600	
• Erhöhung/Verminderung des Bestandes an fertigen und unfertigen Erzeugnissen		-95.300		41.100	
• sonstige betriebliche Erträge		832.500		846.600	
<b>MATERIALAUFWAND</b>					
• Aufwendungen für bezogene Waren	68.300		71.300		
• Aufwendungen für bezogene Leistungen	1.323.700		1.262.000		
<b>Summe Materialaufwand</b>	<b>➔</b>	<b>1.392.000</b>	<b>➔</b>	<b>1.333.300</b>	
<b>PERSONALAUFWAND</b>					
• Löhne und Gehälter	33.906.500		31.225.500		
• soziale Abgaben und Aufwendungen für die Altersversorgung	8.533.000		8.112.300		
<b>Summe Personalaufwand</b>	<b>➔</b>	<b>42.439.500</b>	<b>➔</b>	<b>39.337.800</b>	
• Abschreibungen auf immaterielle Vermögensgegenstände des Anlagevermögens u. Sachanlagen		551.700		500.100	
<b>SONSTIGE BETRIEBLICHE AUFWENDUNGEN</b>					
• Büromaterial, Fachzeitschriften	217.400		163.700		
• Post- und Fernmeldegebühren	313.300		383.500		
• Mieten und Pachten	5.234.400		4.322.400		
• Bewirtschaftung betrieblicher Räume	766.300		941.300		
• Reise-, Aus- und Fortbildungskosten	538.000		412.800		
• Honorare, Rechts- und Beratungskosten	118.500		103.000		
• Mitgliedsbeiträge	12.700		11.600		
• sonstiger betrieblicher Aufwand	4.628.000		3.454.500		
<b>Summe sonstige Aufwendungen</b>	<b>➔</b>	<b>11.828.600</b>	<b>➔</b>	<b>9.792.800</b>	
• sonstige Zinsen und Erträge		100		100	
• Zinsen und ähnliche Aufwendungen		600		400	
• Außerordentliche Erträge		0		0	
• Außerordentliche Aufwendungen		0		0	
• Ergebnis der gewöhnlichen Geschäftstätigkeit		-251.900		561.700	
• sonstige Steuern		-13.000		-25.900	
<b>JAHRESÜBERSCHUSS / -FEHLBETRAG (-)</b>		<b>-238.900</b>		<b>587.600</b>	

Zahlen auf volle 100 Euro gerundet.



## HERAUSGEBER:

**Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen e. V.**

Mintropstraße 27, 40215 Düsseldorf

Telefon 02 11 / 913 80-10 00

[www.verbraucherzentrale.nrw](http://www.verbraucherzentrale.nrw)

## TEXTE UND REDAKTION:

**Dr. Mechthild Winkelmann**

## GESTALTUNG UND PRODUKTION:

**lav.ka kreative agentur, Düsseldorf, [www.lav-ka.de](http://www.lav-ka.de)**

## DRUCK:

**AWG Druck GmbH, Runkel**

gedruckt auf Recyclingpapier aus 100 % Altpapier

**Auflage:** 1.800 Exemplare

**ISSN:** 0942-7775

© 2024, Verbraucherzentrale Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf

Die auszugsweise Wiedergabe für wissenschaftliche und schulische Zwecke ist gestattet. Grafiken und Fotos unterliegen dem Urheberrecht. Eine Reproduktion – gleich welcher Art – ist nur nach ausdrücklicher Genehmigung durch die Copyright-Inhaber (siehe rechts) gestattet!

## © FOTOGRAFENLISTE:

**Arbeitsgemeinschaft Schuldnerberatung der Verbände (AG SBV) Aachen** • S. 31

**Christopher Arlinghaus, Bergisch Gladbach** • S. 9 (links)

**Katharina Artes, Düsseldorf** • S. 43

**Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI), Bonn** • S. 13 (links) und Grafik »Jeder Vierte von Cyberkriminalität betroffen«

**Christina Czybik, BSI/Bundesfoto, Bonn** • S. 13 (rechts)

**Bettina Engel-Albustin, Moers** • S. 25

**Daniel Gebauer, Willich** • S. 2, 6 (oben links), 20

**Svenja Hanusch, Funke Foto Services, Essen** • S. 7 (links)

**Alexander Heinel, picture alliance/dpa themendienst,**

**Frankfurt a. M.** • S. 16

**Daniel Hoffmann, BAGSO, Bonn** • S. 46

**Mathias Kehren, Wuppertal** • S. 9 (rechts), 32 (rechts), 51

**Kreis Kleve** • S. 8

**Silvia Kriens, Dortmund** • S. 19, 53 (2. oben rechts), 54

**MIKA-Fotografie, Berlin** • S. 29 (2)

**Anne Orthen, AO Fotografie, Düsseldorf** • S. 22 (unten)

**Verbraucherzentrale NRW** • S. 6 (unten), 7 (rechts), 23, 37 (2), 39, 45 (2), 47, 48, 50, 52 (2), 53 (1. oben rechts)

## © ADOBE STOCK

**THAWEERAT** • S. 10

**Rawpixel.com** • S. 11

**sarayut\_sy** • S. 12

**Dan Race** • S. 14

**Olesia Bilkei** • S. 15

**Nuchjaree** • S. 17

**Björn Wylezich** • S. 1, S. 18

**carballo** • S. 22

**Robert Poorten** • S. 22

**Francesco** • S. 24

**nikkimeel** • S. 26

**golubovy** • S. 28

**grinny** • S. 30

**DIVERSITY** • S. 1, S. 32

**dglimages** • S. 1, S. 33

**Andy Shell** • S. 34

**Olaf Kunz** • S. 36

**Bea** • S. 40 **scerpica** • S. 41

**Studio Romantic** • S. 42 **Lazy\_Bear** • S. 44

**TigerArt** • S. 53 (links)

## © UNSPLASH

**Lina Trochez** • S. 38



